



Service de formation aux entreprises

L'expérience du
«sur mesure»...

ADMINISTRATION, COMMERCE ET INFORMATIQUE

Les services offerts par le Service de formation aux entreprises sont flexibles : en préparant une formation « sur mesure » et en s'alliant avec les meilleures ressources professionnelles, notre équipe s'adapte à la culture particulière, aux besoins et aux exigences de votre entreprise.

Notre expertise en administration, commerce et informatique

- ✓ Nous pouvons mettre à votre disposition des formateurs qualifiés, compétents et expérimentés dans les divers domaines ci-haut mentionnés.

Des formations adaptées à vos besoins

- ✓ Les formations peuvent s'adapter aux types d'employés, au nombre de participants et au nombre d'heures que vous désirez.

Pourquoi investir dans son personnel ?

- ✓ Il est essentiel de développer les **compétences de votre personnel**, et ce, de façon continue, pour en stimuler la **motivation** et en augmenter la productivité.

ADMINISTRATION

FORTUNE 1000 ACOMBA

Clientèle visée : Tous

Objectif : Rendre le participant apte à utiliser le logiciel Fortune 1000 Acomba.

Contenu :

- Contenu du plan comptable
- Enregistrement des écritures
- Balance de vérification
- Correction des erreurs
- Type de rapports et de listes

ACTUALISATION EN FRANÇAIS

Clientèle visée : Tous

Objectif : Sensibiliser les participants aux erreurs les plus fréquentes et réviser les principales règles qui régissent le code linguistique.

Contenu :

- Correction de textes déjà rédigés
- La syntaxe
- Les règles des participes passés
- Les accords des verbes irréguliers

TENUE DE LIVRES ET ACTIVITÉS COMPTABLES

Clientèle visée : Travailleurs autonomes et gestionnaires

Objectif : Être en mesure de faire la tenue de livres d'une petite entreprise et préparer les états financiers.

Contenu :

- La comptabilité et le cycle comptable
- La charte et ses comptes
- Notions de débit et crédit
- Les journaux comptables
- Localisation des erreurs
- Produits, charges et profit ou déficit
- La préparation des états financiers
- Écriture de fermeture et balance de vérification et de réouverture
- Conciliation bancaire
- Inscription d'une paie
- Le coût des marchandises vendues (CMV)
- Les taxes
- Gestion de la petite caisse

VENTE ET SERVICE À LA CLIENTÈLE

L'APPROCHE-CLIENT

Clientèle visée : Conseiller, vendeur, réceptionniste, etc.

Objectif : Rendre le travailleur capable d'établir une approche-client appropriée.

Contenu :

- La qualité d'un service
- Le processus de vente
- La préparation du vendeur
- La communication
- Les types de clients
- Les techniques de vente en face à face

ÉTALAGE

Clientèle visée : Conseiller et vendeur

Objectif : Préparer le participant à concevoir un étalage.

Contenu :

- Le rôle de l'étalage commercial
- Les types d'étalage et leurs fonctions
- Les principes liés à l'étalage
- La relation entre l'aménagement intérieur d'un commerce et le marché visé
- Les ressources humaines et matérielles nécessaires à l'aménagement de différents types d'étalages

TECHNIQUES DE VENTE

Clientèle visée : Conseiller et vendeur

Objectif : Préparer le participant à utiliser de façon efficace les techniques de vente.

Contenu :

- La préparation du vendeur
- L'approche-client
- L'étude des besoins
- L'argumentation
- Répondre aux objections
- La conclusion
- Le suivi

VENTE ET ACCUEIL AU TÉLÉPHONE

Clientèle visée : Conseiller, vendeur, réceptionniste, etc.

Objectif : Enseigner au candidat comment établir un bon contact initial avec le client lors d'appels téléphoniques.

Contenu :

- La préparation
- La voix
- Les vocables et phrases à ne pas utiliser
- L'écoute active
- Le silence
- Les erreurs à ne pas faire

SERVICE À LA CLIENTÈLE

Clientèle visée : Conseiller et vendeur.

Objectif : Enseigner au candidat comment offrir un bon service aux clients.

Contenu :

- Adopter un comportement favorable à la clientèle
- Respecter et connaître les règles de l'entreprise en matière de service à la clientèle
- Personnaliser le service et le suivi
- Respect du type de client et de ses demandes

INFORMATIQUE

INFORMATIQUE DE BASE

Clientèle visée : Tous

Objectif : Familiariser le personnel aux fonctions de base d'un ordinateur.

Contenu :

- L'équipement informatique
- Excel, Word, Outlook
- Internet

EXCEL

Clientèle visée : Tous

Objectif : Rendre le participant apte à utiliser le logiciel Excel.

Contenu :

- Création et mise en forme d'une feuille de calcul
- Impression d'une feuille de calcul
- Les fonctions d'Excel
- Les filtres
- La création de graphiques
- Insertion d'images
- Divers outils supplémentaires

EXCEL FONCTIONS AVANCÉES

Clientèle visée : Tous

Objectif : Rendre le participant apte à utiliser un tableur électronique.

Contenu :

- Les fonctions avancées d'Excel
- Les tableaux
- Les formules
- Les graphiques
- Les macros
- Les styles, les formes et les objets

MICROSOFT WORD 2007 (MISE À NIVEAU)

Clientèle visée : Tous

Objectif : Développer une méthode de travail plus rapide et efficace avec la nouvelle version d'Office 2007.

Contenu :

- Le vocabulaire
- Personnaliser les différentes barres
- Les Quickpart
- Le bouton office
- Le presse-papier
- Les outils « Format IMAGE »
- Publipostage

WORD FONCTIONS AVANCÉES

Clientèle visée : Tous

Objectif : Rendre le participant apte à utiliser les fonctions avancées du traitement de texte Word.

Contenu :

- Fusion et publipostage
- Formulaires
- Macros
- Les Quickpart
- Tables des matières
- Barres d'outils dessin
- Créer des modèles
- Insérer des images
- Importer des données Excel

OUTLOOK

Clientèle visée : Gestionnaires

Objectif : Rendre le participant apte à utiliser Outlook.

Contenu :

- Traiter le courrier électronique
- Rédiger et envoyer des messages
- Gérer le contenu de la boîte aux lettres
- Utiliser le carnet d'adresses
- Gérer son emploi du temps avec le calendrier
- Gérer ses contacts
- Faire des listes de distribution
- Utiliser le dossier Tâches
- Utiliser le dossier Notes
- Enregistrer des activités au journal
- Utiliser un agenda de groupe

ACCESS

Clientèle visée : Tous

Objectif : Rendre le participant apte à utiliser Access.

Contenu :

- Initiation aux bases de données
- Table Access
- Requête Access
- Formulaire Microsoft Access
- Base de données relationnelle Access
- Les états d'Access

POWERPOINT

Clientèle visée : Tous

Objectif : Rendre le participant apte à utiliser le logiciel PowerPoint.

Contenu :

- Création des diapositives
- Mise en page
- Insertion des images
- Graphiques et diagrammes
- Animation
- Diaporama
- Impression

POWERPOINT INTERMÉDIAIRE

Clientèle visée : Tous

Objectif : Rendre le participant apte à utiliser le logiciel pour la création d'une présentation plus élaborée.

Contenu :

- Animation des zones de textes et d'image
- Insertion des formes automatiques et boutons d'action
- Les minuteriers
- Les masques des diapositives
- Les options de narrations
- Les macros
- L'onglet développeur

Nos conseillers en formation et points de service

Secteur Dolbeau-Mistassini

1950, boulevard Sacré-Cœur
Dolbeau-Mistassini (Québec) G8L 2R3
serviceformationentreprises@sfae.ca

Téléphone :

418 276-5444, poste 4900

Sans frais : 1 866 610-8654

Télécopieur : 418 276-8841

Sylvie Girard

Poste 4902
girards@sfae.ca

Lyne Groleau

Poste 4906
groleaul@sfae.ca

Denis Tremblay

Poste 4904
tremblayde@sfae.ca

Secteurs Roberval et Saint-Félicien

1322, boul. Sacré-Cœur, C.P. 22
Saint-Félicien (Québec) G8K 2P8
perrons@cspaysbleuets.qc.ca

Téléphone :

418 275-5546, poste 2044

Sans frais : 1 866 610-8654

Télécopieur : 418 679-3887

Bernard Parent

Poste 2043
parentb@sfae.ca

Rita Racine

Poste 1821
raciner@sfae.ca



**Service de formation
aux entreprises**

www.sfae.ca

L'expérience du

«sur mesure»...