

Préparer un titre professionnel

ASSISTANT COMMERCIAL



CODE CPF
135107

PUBLIC ET PRÉREQUIS :

Toute personne souhaitant acquérir les connaissances et les compétences professionnelles nécessaires à l'exercice du métier d'assistant commercial. Se préparer à la validation du titre professionnel. Etre titulaire d'un niveau 4 ou équivalent ou justifier d'une expérience significative ou valider les tests d'entrée en français et mathématiques.

DURÉE :

854h en centre / 245 h en stage entreprise / 5h10 examen

Lieu :

Espace Emeraude 33150 CENON

Techniques Commerciales

Objectifs :

- Gérer l'administration des ventes
- Suivre les opérations de la supply chain
- Suivre la relation clientèle en français et en anglais
- Prévenir et gérer les impayés
- Concevoir et publier des supports de communication commerciale
- Concevoir et actualiser les tableaux de bord commerciaux
- Organiser une action commerciale
- Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais

Méthode Pédagogique :

- Formation présentielle animée par des formateurs professionnels.
- Apprentissage dynamique à partir de techniques d'animations variées, mise en situation, échanges, ateliers divers.
- L'animateur s'assurera de rendre le groupe acteur de sa formation.
- **Évaluation des objectifs :**
- Objectifs de compétences théoriques évalués en s'assurant que les participants auront compris les concepts, les stratégies et qu'ils sont capables de les restituer
- Objectifs de compétences pratiques (savoir faire) évalués à travers des cas pratiques, jeux de rôle...
- Objectifs de compétences assertives (prendre conscience de) évalués en testant la capacité à expliquer une problématique.
- Les objectifs portant sur les compétences de savoir faire-faire seront évalués en demandant aux participants d'animer eux-mêmes certaines parties de cas concrets.

Moyens matériel :

- PC dernière technologie
- Logiciels informatique
- Imprimante laser couleur
- Vidéo projecteur
- Tableaux
- Supports de cours



Aptitudes 21

Assistant Commercial

Programme



35h **Gestion commerciale**

Les documents commerciaux

Bon de commande, devis, contrat de service, bon de livraison, facture
Les conditions générales de vente
Les réductions commerciales et financières

Les frais de port
Les contraintes légales et réglementaires

Les offres de financement au client

Notions (compte courant, gestion des excédents de trésorerie, autres services)

Le financement de l'activité (escompte, découvert, affacturage...)

Le financement externe des investissements

Les règlements

Les modes de paiement
Les moyens de paiement
Les conditions de paiement
Les délais de paiement
Les pénalités

Import / Export

Quels sont les Incoterms ?
Comment les utiliser ?

Les obligations du vendeur et de l'acheteur en matière de déclarations

Vente au départ / vente à l'arrivée

Répartition des frais et des risques

Quel loi régit les contrats ?

14h **Droit commercial**

Les grandes règles du droit commercial

Le contrat : l'achat, la vente, les conditions de validité

Les principales notions du droit des contrats et des obligations : obligation de résultat, moyen, de faire...

Qui a le pouvoir de signer quoi ?

Les vices cachés, les clauses limitatives de responsabilité, les clauses résolutoires...

Les conditions générales de vente et d'achat, la loi LME, les documents contractuels

Comment se prémunir en cas de litige

L'organisation judiciaire commerciale

Le droit de la consommation et du consommateur

Les obligations du commercial et du vendeur

La législation protégeant le consommateur

Crédit à la consommation

Offre préalable

Droit et délai de rétractation

Abus de faiblesse

Les clauses abusives

Le refus de vente

Les problèmes spécifiques de la livraison

Responsabilités du fabricant et du distributeur

Les différents recours du consommateur

Le droit de la concurrence et des contrats

Les tendances de la jurisprudence et panorama de la législation

21h **Sage Gestion informatisée**

Gestion commerciale

Prise en main du logiciel
Création de la société, des articles, des fiches de stocks, des fiches clients

Mise en place des dépôts

Élaboration des tarifs

Documents des ventes

Saisie d'un bon de commande client, bon de livraison, facturation

Documents des achats

Préparation de commandes

Bon de commande fournisseur, bon de livraison, réapprovisionnement

Documents des stocks

Mouvements d'entrées / sorties

Virement de dépôt à dépôt

Gestion des abonnements

Saisie des règlements clients

Gestion des écarts de règlements

Édition des documents

28h **Gestion des stocks et suivi de la supply chain**

Les fondamentaux de la gestion des stocks

Le rôle des stocks

Les différents paramètres économiques

économie d'échelle à l'achat, coût de possession, coût de stockage, coût de rupture

Ajuster les équilibres coûts financiers et satisfaction clients

Influence de la gestion des stocks sur la comptabilité

Méthode de gestion des stocks

Analyser les stocks

Maîtriser les indicateurs : stock moyen, maxi, mini,

Taux de rotation, taux de couverture, niveau de stock, taux de rupture...

Pilotage de la gestion des stocks

Les méthodes de valorisation et de rotation des stocks : FIFO, LIFO

Mise en place des indicateurs et tableaux de bord

Traitement des approvisionnements

Adapter ses techniques d'approvisionnement à ses produits

La méthode de renouvellement

La quantité fixe à date variable ou la quantité variable à date fixe

La quantité économique

Les fréquences d'approvisionnement

La périodicité d'approvisionnement

Traitement des expéditions

Les modes de transport, les acteurs et leur rôle

Les matériels et documents nécessaires au transport

Les incoterms et le transport

Les caractéristiques des marchandises et le choix des modes de transport

Le transport routier : la RSE, les contrats, types, la gestion des litiges

Le cout du transport

14h **CRM**

Méthodes d'utilisation du logiciel

Optimiser les performances

Gestion des appels

Gestion des messages électroniques

Organisation du planning

Gestion prospect/client

7h **RGPD**

Comprendre le RGPD

Les Données à Caractère Personnel et la nécessité de les protéger

Objectif et périmètre du RGPD

Les entreprises et les types de données concernées

Les enjeux et les impacts pour l'entreprise

Les impacts sur le système d'information

Comprendre les nouveaux principes de protection des données

Cadre juridique du RGPD

Les nouvelles définitions introduites par le règlement européen

Les nouveaux droits pour les personnes concernées

Les risques juridiques et les sanctions qui pèsent sur l'entreprise

Se mettre en conformité

14h **Accueil téléphonique et face à face**

Adopter un langage dynamique

Développement de l'écoute

Travail de l'intonation de la voix

Améliorer la qualité du contact au téléphone

Organiser la réception d'appels

Connaître et reconnaître les clients de l'entreprise, fiches de saisie

Personnaliser le contact

Développer une attitude de service



Aptitudes 21

Assistant Commercial

Programme



7h

Découverte client

La phase découverte

Comprendre l'intérêt et les objectifs de la phase découverte

Construire un plan de découverte

Savoir faire parler

Pratiquer l'écoute active

Maîtriser les techniques de questionnement

Questions ouvertes

Questions fermées

Questions alternatives

Questions subjectives

Prendre des notes

Pratiquer la reformulation

Mener l'entretien

Savoir relancer le dialogue

Savoir rester silencieux

Identifier et analyser les besoins exprimés

Les erreurs à éviter

105h

Anglais commercial

Remise à niveau

Vocabulaire

Les lacunes de vocabulaires

Emploi d'un langage typique

Critique d'aspect visuel

Utilisation des comparatifs

Conjugaison

Utiliser les temps présents

Utiliser le passé

Vérification de l'emploi du futur : promesses, engagements

Expression écrite

S'entraîner à rédiger

Présenter un courrier

Ecrire un mail

Introduire et développer un sujet

Décrire une situation

Conclure

Expression orale

Discussions autour du travail, des projets

Téléphoner, répondre à un appel

Résoudre un problème

Faire des recommandations

Donner des consignes

Travail de l'écoute en anglais

Apprendre à écouter

Repérer les mots clés d'une conversation

Reconnaître les différents accents

Travail à partir d'enregistrements de films, documentaires...

Présentation en anglais

Se présenter

Présenter son entreprise et ses produits de manière professionnelle

Utiliser les formules de politesse usuelles

Etablir des contacts commerciaux étrangers

Négocier en anglais

Argumenter avec des clients et des fournisseurs

Réussir ses démonstrations

Prendre des renseignements

Convaincre et persuader

14h

Savoir se présenter efficacement

Travailler sa posture

Ancrage, gestuelle, posture

Travail sur la corporalité et la présence

Canaliser ses émotions

Apprendre à gommer ses tics liés au stress

Prendre conscience du non verbal

Avoir une attitude d'ouverture

Surmonter le trac

Paraître naturel

Construire un propos

Préparer sa présentation

Savoir improviser

Savoir parler de soi ou de son entreprise

Réussir sa présentation

Savoir se mettre en valeur

Travailler le débit et rythmer sa voix pour être convainquant et percutant

Canaliser son regard pour captiver son auditoire

Apprivoiser les techniques-clés

Réagir face aux questions déstabilisantes

Garder le cap, ne pas être déstabilisé

Répondre posément

Garder son calme

14h

Gestion des réclamations

Transformer une plainte en opportunité pour l'entreprise

Comprendre l'état d'esprit et les attentes des clients insatisfaits

Écouter et prendre en compte le mécontentement

Utiliser le meilleur canal pour traiter la réclamation

Adopter les comportements efficaces

Repérer les comportements inefficaces

S'appuyer sur ses ressources personnelles : écoute, assertivité

Proposer une solution immédiate ou différée

Argumenter et négocier une solution satisfaisante

S'entraîner aux techniques qui favorisent le dialogue : empathie, questionnement et reformulation

Négocier une solution satisfaisante pour le client et pour l'entreprise

Obtenir l'accord du client

Restaurer un climat de confiance

Optimiser la qualité des réponses

Confirmer par mail ou par téléphone votre engagement

Maîtriser le style et la structure d'une réponse aux réclamations

Personnaliser chaque réponse

35h

Gestion des impayés

Prévenir les impayés 7h

Les conditions générales de vente

Les moyens de paiement

Conditions de règlement

La solvabilité client

Collecter les informations relatives à la situation financière du client

Les encours clients et le suivi des règlements

Les causes des retards de paiement

Enjeux et état des lieux

La problématique d'une relation commerciale à maintenir

Les techniques de communication appliquées au recouvrement et à la négociation



Aptitudes 21

Assistant Commercial

Programme



Impayés relance par téléphone 14h

Communiquer et développer une écoute active
Faire passer le message : voix, mots, temps
Se faire entendre : le ton, la convivialité, la construction de l'argumentaire
La reformulation pour faire progresser l'entretien
La préparation de la relance téléphonique
La préparation avant l'appel
Le circuit de paiement de ses clients
L'identification des causes du retard : savoir adapter son discours en fonction des causes
L'adaptation du discours aux différents profils payeurs
Les barrages et les objections
Comment toucher le client « toujours absent » ?
Les excuses du client
Comment répondre à chaque objection client par un argumentaire préétabli ?
Faire valoir les arguments juridiques
Répondre au client agressif
Impliquer le client dans la recherche de la solution
La conclusion de l'accord, l'engagement du client, la validation
Assurer le suivi...
De l'intention de payer au règlement définitif
Déjouer les embûches créées par le client
Utiliser intelligemment un agenda de relance
Utiliser ses alliés dans le recouvrement

Gestion des impayés le recouvrement 14h

Le non-paiement et ses incidences
Les causes de non-paiement
Les différents moyens de paiement
Le recouvrement à l'amiable :
Le dossier client : les données nécessaires à la relance, hiérarchisation des créances, choix du type de relances (téléphonique, écrite)
Avant l'échéance : anticiper les difficultés de règlement et les litiges éventuels
Après l'échéance : relancer l'impayé
La relance téléphonique : étapes de l'entretien, organisation, communication verbale, traitement des objections, la typologie des clients, attitude à adopter
Les courriers : place de la relance écrite, étude de modèles types, portée de l'écrit (maintien de la relation commerciale, gestion des réactions du client)
La visite du commercial
Le recouvrement judiciaire :
Préparation du dossier
Le cadre contractuel, les documents contractuels
Mise en demeure de payer
Organisation judiciaire : les différents tribunaux, le rôle des acteurs de justice (avocat, huissier,...)
Les sociétés de recouvrement
Les procédures mises à disposition et leur application

14h Outils de communication commerciale

Choisir et rédiger ses outils de communication commerciale

Connaître son marché
Segmentation du marché
Notion de cibles, zonage
Choix des cibles
Comportements d'achats
Définir ses objectifs
Lancer un produit ou service
Trouver de nouveaux prospects
Atteindre un nouveau marché
Fidéliser sa clientèle
Développer des partenariats
Choisir les bons outils de communication
Annonces publicitaires
Mailings
Courriers électroniques
Newsletters
Publications réseaux sociaux
Prospection téléphonique
Blogs
Prospectus...
Avantages / Inconvénients
Quoi, pourquoi, pour qui ?
Concevoir le support
L'accroche
Illustration de l'annonce / du plan
Rédaction de l'annonce / du plan
Inclure les astuces promotionnelles, nouveautés...
Techniques pour faciliter les réponses

21h Communication Visuelle

Objectifs de la communication

Définir, structurer, analyser une identité visuelle
La cible

Principes fondamentaux de la mise en page

Choix de l'image et de sa mise en page
Lecture de l'image
Éléments du graphisme contemporain

Les principes fondamentaux de la couleur

La physiologie des couleurs
Les contrastes de couleurs
Accords de couleurs et variation d'accords
L'effet spatial des couleurs

Typographie

Choix de la typographie par rapport au message à transmettre
Composition texte image
Réaliser une communication visuelle
Charte graphique
Les phénomènes de modes
Création d'un logo, d'une plaquette, d'une affiche...

21h Photoshop initiation

Présentation

Graphisme

Graphisme bitmap et graphisme vectoriel
Les modes de couleurs (niveaux de gris, CMJN, RVB...)
le mode bichromie

Les images

Ouvrir, enregistrer une image dans photoshop
Cadrer une image
Modifier la résolution et la taille, taille de la zone de travail

Les outils

Les calques

Les différents calques et leurs propriétés
Option de fusion

Le texte

Colorimétrie

Déramage
Calibration des couleurs
Niveaux et courbes
Luminosité et contraste

Les filtres

Les masques et les couches

21h Indesign initiation

Construction d'un document

Format
Préparation et utilisation des maquettes
Gestion des pages
Foliotage
Utilisation des calques

Les blocs

Blocs image, blocs texte
Grouper des objets, gérer les plans
Déplacer, dupliquer, diviser, fusionner et aligner des blocs

Traitement de texte

Les blocs textes
Chaînage des blocs
Typographie et format des paragraphes
Tabulations

Images

Format de fichiers images
Importer, cadrer, détourer et habiller des images

Les attributs graphiques

Définir et séparer les couleurs
Utiliser les couleurs pour le fond, le contour et le contenu des blocs



Assistant Commercial



Programme

14h **Créer sa Newsletter**

Mettre en place une stratégie Newsletter

Concevoir sa newsletter : typo et structure
Définir les objectifs de sa newsletter
Newsletter promotionnelle et newsletter éditoriale

Constituer sa base de données

Rédiger sa newsletter

Stratégie éditoriale et outils journalistiques

Charte graphique et rubriques

Améliorer l'efficacité de sa newsletter

Fréquence et volume des envois

Période des envois

Optimiser les coûts et mesurer le retour sur investissement

Routage

Prestataires et budget

Indicateurs et ratios de performance

Faire un tableau de bord

21h **Wordpress**

Installer et paramétrer WordPress

Installer l'environnement de travail WordPress

Effectuer les paramétrages de base

Effectuer les mises à jour

Gérer les pages et créer un article

Gérer les contenus

Écrire et paramétrer un article

Travailler sur les fichiers personnalisables

Installer des plugins

Chercher un plugin et l'installer

Composition et validité d'un plugin

21h **Communiquer via les réseaux sociaux**

21h Optimiser sa communication sur les réseaux sociaux

Présentation des réseaux sociaux

Cartographie des réseaux sociaux

Quelques chiffres sur les réseaux sociaux

Facebook, Instagram, LinkedIn ... : fonctionnement et langage

Forces et faiblesses

Quelle plateforme choisir

Mise en situation

Facebook

Qu'est-ce que Facebook ?

Créer un compte et connaître les paramétrages

Créer une page et l'optimiser

Administrer et gérer sa page Facebook

Le mécanisme Facebook

Recruter des fans

Déterminer une stratégie de contenu

Publier des posts

Créer une offre, un événement, un moment-clé

Mettre un post en avant gratuitement

Utiliser à son avantage l'algorithme de Facebook

Instagram

Création du compte et conversion profil professionnel

Optimiser son compte Instagram

Créer et publier du contenu Instagram pertinent en fonction de son secteur d'activité

Gérer les commentaires négatifs

Les différentes techniques pour gagner des abonnés

Mettre en place des campagnes publicitaires sur Instagram

Produire des visuels attractifs en respectant les contraintes imposées par Instagram

Mesurer les performances de ses actions sur Instagram

Analyser et comprendre les performances de ses campagnes publicitaires

Booster une publication depuis Instagram

Les différents types de stories

Personnaliser le contenu des stories

Diffuser ses stories

Les stories à la une

Mesurer les performances des stories

Instagram

LinkedIn

Créer un compte et paramétrages

Mécanismes de fonctionnement

Optimisation du profil

Utilisation professionnelle et commerciale

Création de contenu

21h **Analyse des performances commerciales**

Mettre en place ses outils de pilotage

Le tableau de bord commercial et ses indicateurs

Repérer les étapes qui génèrent le résultat

Prospection

Qualification

Elaboration de l'offre

Négociation

Identifier les facteurs clés de succès

Les indicateurs et ratios d'activité

Le pilotage d'activité commerciale autour du processus de vente

Identifier les indicateurs les plus pertinents

Activité : CA, marge, satisfaction client...

Actions commerciales : mailings, e-mailings, salons, campagnes d'appels, promotions...

Performance des équipes : les ratios, la productivité commerciale...

Analyser les chiffres : la méthode des écarts, indicateurs...

Motiver et challenger ses équipes

Communiquer les chiffres et partager l'information pour progresser

Piloter objectifs et réalisations avec le tableau de bord commercial

14h **Gestion de projets Gantt**

Gestion de projets et outils

Définir un projet, les acteurs et leurs rôles

Prendre en main les outils de gestion de projet

Installation de GanttProject

Créer / Ouvrir un projet

Création d'un plan projet, éléments du projet.

Planification

Décomposer un projet en tâches et phases

Ordonner les tâches, définition des liaisons

Suivi de l'avancement du projet

Créer un état de référence, sauvegarde de la planification initiale

Gestion des ressources

Créer une nouvelle ressource

Créer de nouveaux rôles

Affecter une ressource à une tâche

Importer des ressources

Générer des rapports

Mettre en forme le planning

Imprimer le planning

21h **Organiser une action commerciale**

Préparer une action

Identifier et gérer les contraintes matérielles

Choisir une action en fonction des axes stratégiques de l'entreprise

Opération promotionnelle

Lancement d'un produit

Manifestation commerciale

Déterminer un budget

Postes et dépenses

Choisir ses intervenants

Négocier avec les prestataires

Organiser l'action

Choisir un lieu, un moment en fonction d'une période, d'une opportunité

Planifier l'action

Ordonner les opérations

Contrôler l'avancement

Réussir sa communication autour de l'action

Accueillir, animer, mettre en valeur

Travailler les relations publiques

Présenter ses produits et services

Collecter les informations exploitables sur les visiteurs, participants, prospects

Trouver de nouveaux partenaires

Évaluer l'événement

Évaluer l'action

Mesurer les retombées en terme d'image, en terme commercial

Consolider sa base de données

Établir le bilan quantitatif et qualitatif



Assistant Commercial

Programme

7h **Traitement et schémas**

Les processus

Définition

Les composantes (acteurs, tâches, flux d'information, délais, règles)

Analyse et stratégie

Le diagramme de flux

Notion de flux

Tracé du diagramme de flux

Modélisation d'un processus

Le schéma postes / documents

La fiche de processus

Le logigramme (ou ordinogramme)

Principe et intérêts

Construction (applications informatiques)

La fiche de tâche

14h **Calculs commerciaux et statistiques**

Comprendre la signification d'un pourcentage

Calculer un pourcentage

Calculer un indice

Calculer un taux de variation

Calculer une valeur ou un volume

Calculer une moyenne

Calculer une médiane

Calculer et exploiter des quantiles

14h **Organiser une veille**

Comprendre les enjeux de la veille

Définir les objectifs d'une veille

Mettre en place une méthodologie

Panorama des sources d'informations

Définir et activer son réseau

Utiliser les outils de surveillance

Analyser et interpréter l'information

7h **Classement et archivage**

Le classement

Les méthodes de classement : alphabétique, numérique, alphanumérique...

Choix et intérêts

Les modes de classement : vertical, suspendu, coulissant...

Choix et intérêts

Les dossiers

Comprendre la vie d'un dossier

Choisir des titres pertinents pour tous les utilisateurs

Structurer un dossier et le faire vivre

L'archivage

Définition

Durée légale et pratique de conservation

Les buts de l'archivage

Les différentes méthodes

Gérer le plan d'archivage des dossiers

35h **Techniques et méthodes**

14h Gestion documentaire

Les documents

Identifier et inventorier les documents : type, contenu...

Comprendre le circuit d'un document

La notion de dossier et les notions afférentes

Le cycle de vie des documents : archives

courantes, durée d'utilité, durée légale de

conservation

Analyse documentaire

Nature et contexte des informations à analyser

Résumé et synthèse en fonction des contenus

et du mode de production

Rédaction de notices

Structuration, vocabulaire, lisibilité

Indexation

Principes de l'indexation des documents

Les finalités de l'indexation

Les différents types de mots et leur normalisation

7h Présentation des résultats

Introduction

Recenser les points essentiels à mettre en valeur

Choisir la forme de présentation

Méthode pour présenter des documents textuels, quantitatifs, chiffrés, graphiques

Présentation sous forme de tableau

Quand et pourquoi utiliser un tableau ?

Les tableaux de textes

Les tableaux de chiffres

Les tableaux simples

Les tableaux à double entrée

Les schémas

Quand et comment présenter sous forme de schémas ?

Avantages et inconvénients

Présentation sous forme de graphique

Préparer son graphique

Cerner population et objectif

Déterminer les intervalles de variation de la variable

Procéder au relevé des données

Choisir le type de graphique

Construire le graphique : échelle, unité, légende, couleur, source

Analyse

Présenter ses résultats

Apporter des éléments de comparaison

Argumenter et valoriser ses résultats

14h Collecte d'informations

Information généralités

Connaître les réseaux de communication

Caractériser l'information

Mesurer la qualité de l'information

Recenser les sources d'informations internes

Exploiter les sources d'information externes

Les méthodes de collecte

Les différentes méthodes

Concevoir un questionnaire

Mettre en œuvre une enquête

63h **Efficacité professionnelle**

Ecoute active 14h

L'importance d'une écoute de qualité

Les clefs du dialogue

Le contexte de la relation d'écoute

Les techniques de l'écoute active

L'écoute fine du non-verbal et la

synchronisation

L'écoute dans la dynamique de la communication

Jeux de rôle

Gestion du temps 14h

Faire le point sur son organisation et la façon de gérer son temps

Dresser le bilan de sa situation

Utiliser les outils efficaces pour gérer son travail

Visualiser son activité et ses résultats à travers une grille de suivi

Optimiser son organisation

Développer des comportements gagnants

Repérer les obstacles personnels à une bonne organisation du travail

Mieux communiquer à l'oral 14h

Les enjeux de la communication orale

Se situer, cerner ses forces et faiblesses

Travailler l'élocution, le rythme, le débit de parole

Utiliser le non verbal et les émotions

Utiliser des «aides naturelles» : voix, gestes, regards, l'empathie...

Utiliser des aides matérielles : faire un dessin, un croquis, un schéma, y inclure l'autre

Repérer les émotions utiles et les parasites pour les utiliser ou les neutraliser

Déterminer les principaux comportements de chacun

Savoir repérer les «jeux psychologiques»

sources de «mé-communication»

Avoir confiance en soi et faire preuve d'empathie

Écouter et observer activement

Contexte, obstacles, enjeux

Processus, qualités et techniques d'écoute active

Écouter pour reformuler en effet-miroir

Formaliser les points d'accord et de désaccord

Les attitudes d'écoute active pour éviter les erreurs d'interprétations

Face à face, silence, assertivité et empathie

Savoir se distancier et s'adapter

Repérer, identifier les signaux et les comportements de ses interlocuteurs

Constater sans juger ni interpréter et agir en conséquence

Se synchroniser sur le non verbal de l'interlocuteur

Adapter sa communication à ses différents types d'interlocuteurs



Assistant Commercial

Programme

Optimiser ses écrits professionnels 21h

Les objectifs
Informar, proposer, réclamer, gérer...
Organisation du texte
Choisir un plan en fonction de l'objectif
Construire en paragraphes
Utiliser les différents procédés pour écrire ce qui est utile à la compréhension du message
Les règles de la lisibilité
La lisibilité typographique, rédactionnelle
Présenter son courriel
Rédiger et mettre en valeur ses idées
Choisir son registre de langue, la justesse de ton, articuler ses idées
Mettre en valeur son texte par la présentation
Entraînement à la rédaction
Mémos, lettres, notes, rapport...

182h **Bureautique**

14h Windows

Découverte de l'ordinateur

Les composants de l'unité centrale
Les principaux périphériques

Interface utilisateur

L'interface Windows
Fonctionnement des fenêtres
Fonctionnement des icônes

Utilisation de l'environnement

Exécuter et fermer une application
Sauvegarder, récupérer ou créer des documents de travail

Déplacer ou dupliquer des données au sein d'une application

La corbeille : supprimer son contenu, récupérer des données

Gestion des fichiers et des dossiers

Créer et gérer des dossiers
Créer, chercher, déplacer, dupliquer, supprimer des fichiers

Faire des copies de sécurité

Utilisation d'unités de stockage externes (clé USB...)

Gestion d'impression

Imprimer
Résoudre les problèmes d'impression

Personnalisation de Windows

Gestion des paramètres souris, heure, date, symboles monétaires
Créer des raccourcis et personnaliser le menu «démarrer»
Installer des périphériques

42h Word

Prise en main du traitement de texte
Saisie, mise en forme, mise en page
Les tabulations
Les insertions automatiques, d'objets
Les tableaux
Le publipostage
Gestion de documents longs

42h Excel

Prise en main du tableur
Mise en page, saisie et mise en forme
Les calculs
Les tableaux, les graphiques
Les bases de données
Les fonctions particulières
Les tableaux croisés dynamiques
Exploiter une base de données
Organiser ses données dans un tableur
Trier et filtrer des tables selon plusieurs critères de manière personnalisée
Utiliser les fonctions statistiques de la base de données
Mettre en place des tableaux croisés dynamiques à une, deux ou trois dimensions

14h Excel tableaux croisés dynamiques

Créer un tableau croisé dynamique
Objectif du tableau croisé dynamique
Les différentes étapes de création
Manipulation et mise en forme d'un tableau croisé dynamique
Trier un champ
Grouper un champ
Déplacer un champ / élément
Modifier le format numérique
Modifier le nom d'un champ
Ajouter / supprimer un champ de données, de ligne, de colonne ou de page
Masquer des données de ligne ou de colonne
Options d'un tableau croisé dynamique
Découvrir les options du tableau croisé
Ajouter ou supprimer un filtre de rapport
Croiser un rapport
Totaux et sous-totaux
Ajouter ou supprimer des sous-totaux
Les fonctions de synthèse
Modifier des formules
Créer, modifier, supprimer un champ calculé
Afficher la liste des formules
Définir les paramètres de champs calculés
Mises en forme
Appliquer un style de tableau croisé dynamique
Appliquer une mise en forme conditionnelle
Groupement et dissociation
Grouper des éléments dans un champ dynamique
Grouper des valeurs numériques et des dates
Dissocier un groupe
Renommer un élément
Actualisation des données du tableau croisé dynamique
Actualiser le tableau croisé après ajout ou modification de données
Extraire les données d'un tableau croisé dynamique
Les graphiques croisés dynamiques
Créer et gérer des graphiques de Tableaux croisés dynamiques

7h Excel graphiques

Les graphiques
Création et déplacement d'un graphique
Gestion d'un graphique
Sélection d'éléments d'un graphique
Ajout et suppression d'éléments
Mise en forme des éléments du graphique
Modification des éléments texte du graphique
Légende et zone de traçage
Modification des étiquettes de données
Séries de données et axes d'un graphique
Gestion des séries
Les options des types de graphiques
Gestion des modèles de graphique
Création d'un graphique de type carte 2D
Création de graphiques sparkline
Gestion de graphiques sparkline
Impression et mise en page d'un graphique

21h Excel Tableaux de bord

Méthodologie
Comprendre le rôle du tableau de bord
Sélectionner les axes de progrès
Fixer les objectifs et sélectionner les indicateurs
Organiser son tableau de bord
Mise en pratique dans Excel
Savoir créer des indicateurs d'alerte
Savoir utiliser la mise en forme conditionnelle
Savoir maîtriser les graphiques
Utiliser le bon graphique pour présenter les informations
Utiliser les sparklines
Créer un tachymètre
Savoir utiliser les fonctions de synthèse
Consolider les données avec des formules « 3D »
Utiliser les calculs matriciels
Préparer les données et utiliser les tableaux croisés dynamiques
Savoir utiliser les liens hypertextes et créer un sommaire
Faciliter l'accès aux données grâce aux liens hypertextes
Utiliser la fonction LIEN_HYPERTEXTE()

14h Powerpoint

Prise en main du logiciel
Saisie et mise en forme de textes
Le mode diapositive
Le diaporama

14h Gestion de la messagerie Outlook

Notions de base
Envoi / réception de messages
Agenda
Prise de rendez-vous, réunion
Les contacts
Les tâches



Assistant Commercial

Programme

7h Internet

Naviguer

Rechercher des informations sur le Net
Utiliser les moteurs de recherche, annuaires...
Conservier les adresses utiles

Communiquer

Utiliser les forums
Intervenir dans un groupe de discussions
Créer son blog
Discuter avec un tchat
Discuter avec un logiciel de messagerie instantanée

7h Outils collaboratifs

Les outils Google
Organiser les contacts
Synchroniser et partager des documents
Gérer des agendas
Communication instantanée

35h **Dossier Professionnel**

Mise en place d'une activité professionnelle
Description des opérations
Mise en place des moyens
Réalisation des tâches
Préparation de la documentation
Evaluation en cours de formation

