



## CATALOGUE DISTANCIEL

## INTER-ENTREPRISES

2020

# FORMATIONS BUREAUTIQUES

Nous proposons de vous former grâce à une approche s'appuyant sur des outils originaux et des méthodes innovantes. Basés sur les apports des neurosciences, appliqués aux processus d'apprentissage, nos formations permettent d'optimiser les performances mémorielles de nos stagiaires.

Lors de nos sessions nous mettons en avant des moyens tels que le **brainmap**, les **jeux cadres (jeux de Thiago)**, les techniques d'**hypnophotographie**, les **expériences métaphoriques** ou encore les **schémas neuro-cognitifs**.

Pionniers en la matière et fort d'une expérience de plus de 20 ans, nous avons constaté que les taux de pénétration, d'intégration, de rétention comme de restitution-réutilisation sont triplés par l'utilisation de techniques utilisant les 5 sens.

Ainsi, nous permettons à chacun, selon son mode de représentation, de créer les chaînes de sens qui lui sont pertinentes.

Nous vous invitons à explorer ce catalogue sans plus tarder dans lequel vous trouverez nos « prêts à former » qui se déclinent également sur mesure.



# SOMMAIRE

<b>Word : découverte des fonctionnalités</b>	<b>3</b>
<b>Word : La mise en page</b>	<b>4</b>
<b>Word : Fusion et Publipostage</b>	<b>5</b>
<b>Excel : découverte des fonctionnalités</b>	<b>6</b>
<b>Excel : Fonctions de calcul</b>	<b>7</b>
<b>Excel : macros et VBA</b>	<b>8</b>
<b>Excel : tableaux croisés dynamiques</b>	<b>9</b>
<b>Access : découverte des fonctionnalités</b>	<b>10</b>
<b>Access : Piloter Outlook, Word et Excel en VBA</b>	<b>11</b>
<b>Access : Exploitation des Données</b>	<b>12</b>
<b>Access : Formulaires et VBA</b>	<b>13</b>
<b>Access : Programmation d'une application</b>	<b>14</b>
<b>Access : VBA</b>	<b>15</b>
<b>Relation client : Etre Efficace et Bien Communiquer à distance</b>	<b>16</b>

# WORD : DECOUVERTE DES FONCTIONNALITES

**TARIF PAR STAGIAIRE : 100€HT**

**Durée : 2h en distanciel – consulter les dates sur notre site (dates personnalisables)**

## Objectifs :

- Maîtriser les fonctions usuelles du traitement de texte Word avec un bon degré d'autonomie
- Intégrer les nouveautés propres au système d'exploitation Windows XP

## Contenu :

Prise en main de Word :

- La mise en forme du texte
- La mise en page
- Les tableaux
- Les outils

## Publics :

Personne souhaitant apprendre à rédiger des documents avec Word.

## Prérequis :

Avoir des connaissances dans l'utilisation de Windows.

## Méthode pédagogique :

- Enseignement pratique, expérientiel, complété par des apports théoriques. La formation s'articule en trois parties : Apport théorique, exercice accompagné pour la mise en pratique et encrage avec des outils dirigés.
- Pédagogie interactive : la formation utilise les situations rencontrées par les stagiaires pour rendre concrets et opérationnels les apports et propose des études de cas et des mises en situation laboratoire pour travailler des points spécifiques.

## Evaluations :

Nous pratiquons une évaluation en fin de formation à partir de critères de satisfaction des stagiaires.

## Formateurs :

Formateur ayant une expérience avérée de plus de 20 années d'expérience en utilisation et développement sur les outils Microsoft office pro.

## Spécificités :

Le stagiaire, au moins deux semaines avant l'ouverture du stage, peut transmettre au formateur sa problématique qui sera, si le sujet s'y prête, utilisée dans la conception des exercices. Cela permettra au stagiaire de devenir autonome dans la résolution de sa problématique. Il aura pratiqué et aura donc acquis les compétences attendues.

# WORD : LA MISE EN PAGE

**TARIF PAR STAGIAIRE : 100€HT**

**Durée : 2h en distanciel – consulter les dates sur notre site (dates personnalisables)**

## Objectifs :

- Maîtriser les fonctions usuelles de mise en page du traitement de texte Word avec un bon degré d'autonomie
- Maîtriser les notions d'utilisation des tables de matières

## Contenu :

Prise en main de Word :

- La mise en forme du texte
- La mise en page
- Les tableaux

## Publics :

Toute personne ayant déjà utilisé Word et souhaitant rafraîchir ses connaissances

## Prérequis :

Avoir déjà quelques notions Word.

## Méthode pédagogique :

- Enseignement pratique, expérientiel, complété par des apports théoriques. La formation s'articule en trois parties : Apport théorique, exercice accompagné pour la mise en pratique et encrage avec des outils dirigés.
- Pédagogie interactive : la formation utilise les situations rencontrées par les stagiaires pour rendre concrets et opérationnels les apports et propose des études de cas et des mises en situation laboratoire pour travailler des points spécifiques.

## Evaluations :

Nous pratiquons une évaluation en fin de formation à partir de critères de satisfaction des stagiaires.

## Formateurs :

Formateur ayant une expérience avérée de plus de 20 années d'expérience en utilisation et développement sur les outils Microsoft office pro.

## Spécificités :

Le stagiaire, au moins deux semaines avant l'ouverture du stage, peut transmettre au formateur sa problématique qui sera, si le sujet s'y prête, utilisée dans la conception des exercices. Cela permettra au stagiaire de devenir autonome dans la résolution de sa problématique. Il aura pratiqué et aura donc acquis les compétences attendues.

# WORD : FUSION ET PUBLIPOSTAGE

## TARIF PAR STAGIAIRE : 200€HT

Durée : 4 heures en distanciel – consulter les dates sur notre site (dates personnalisables)

### Objectifs :

- Accélérer la production de documents répétitifs
- Faciliter la création de courriers à adresser à des destinataires multiples

### Contenu :

- Création de documents réutilisables
- Gestion des fonctions de fusion et de publipostage
- Appropriation des outils de la fonction fusion

### Publics :

Utilisateurs de Word souhaitant automatiser l'édition de courriers en utilisant la fusion et le publipostage.

### Prérequis :

Avoir une première expérience Word (stage suggéré : Word les bases)

### Méthode pédagogique :

- Enseignement pratique, expérientiel, complété par des apports théoriques. La formation s'articule en trois parties : Apport théorique, exercice accompagné pour la mise en pratique et encrage avec des outils dirigés.
- Pédagogie interactive : la formation utilise les situations rencontrées par les stagiaires pour rendre concrets et opérationnels les apports et propose des études de cas et des mises en situation laboratoire pour travailler des points spécifiques.

### Evaluations :

Nous pratiquons une évaluation en fin de formation à partir de critères de satisfaction des stagiaires.

### Formateurs :

Formateur ayant une expérience avérée de plus de 20 années d'expérience en utilisation et développement sur les outils Microsoft office pro.

### Spécificités :

Le stagiaire, au moins deux semaines avant l'ouverture du stage, peut transmettre au formateur sa problématique qui sera, si le sujet s'y prête, utilisée dans la conception des exercices. Cela permettra au stagiaire de devenir autonome dans la résolution de sa problématique. Il aura pratiqué et aura donc acquis les compétences attendues.

# EXCEL : DECOUVERTE DES FONCTIONNALITES

**TARIF PAR STAGIAIRE : 200€HT**

**Durée : 4 heures – consulter les dates sur notre site (dates personnalisables)**

## Objectifs :

Maîtriser les fonctions principales du logiciel Excel dans le but d'être autonome

## Contenu :

Prise en main du logiciel Excel :

- Gestion de ses documents
- Saisie de données et de formules de calcul
- Génération de graphiques
- Mise en forme de tableaux
- Exploitation de tableaux

## Publics :

Personne souhaitant comprendre le fonctionnement d'excel et en maîtriser les bases.

## Prérequis :

Avoir des connaissances dans l'utilisation de Windows.

## Méthode pédagogique :

- Enseignement pratique, expérientiel, complété par des apports théoriques. La formation s'articule en trois parties : Apport théorique, exercice accompagné pour la mise en pratique et encrage avec des outils dirigés.
- Pédagogie interactive : la formation utilise les situations rencontrées par les stagiaires pour rendre concrets et opérationnels les apports et propose des études de cas et des mises en situation laboratoire pour travailler des points spécifiques.

## Evaluations :

Nous pratiquons une évaluation en fin de formation à partir de critères de satisfaction stagiaires.

## Formateurs :

Formateur ayant une expérience avérée de plus de 20 années d'expérience en utilisation et développement sur les outils Microsoft office pro.

## Spécificités :

Le stagiaire, au moins deux semaines avant l'ouverture du stage, peut transmettre au formateur sa problématique qui sera, si le sujet s'y prête, utilisée dans la conception des exercices. Cela permettra au stagiaire de devenir autonome dans la résolution de sa problématique. Il aura pratiqué et aura donc acquis les compétences attendues.

# EXCEL : FONCTIONS DE CALCUL

## TARIF PAR STAGIAIRE : 200€HT

Durée : 4 heures – consulter les dates sur notre site (dates personnalisables)

### Objectifs :

- Maîtriser l'exploitation des tableaux avec l'utilisation de formules de calculs
- Améliorer ses graphiques

### Contenu :

Les différentes fonctions:

- Exercices d'utilisation des fonctionnalités facilitant l'exploitation des tableaux
- Exercices d'utilisation de fonctionnalités de base de données
- Préparation et contrôle des tableaux

### Publics :

Personne souhaitant aller plus loin dans la maîtrise de l'utilisation d'Excel.

### Prérequis :

Avoir une première expérience Excel (stage suggéré : Excel : découverte des fonctionnalités)

### Méthode pédagogique :

- Enseignement pratique, expérientiel, complété par des apports théoriques. La formation s'articule en trois parties : Apport théorique, exercice accompagné pour la mise en pratique et encrage avec des outils dirigés.
- Pédagogie interactive : la formation utilise les situations rencontrées par les stagiaires pour rendre concrets et opérationnels les apports et propose des études de cas et des mises en situation laboratoire pour travailler des points spécifiques.

### Evaluations :

Nous pratiquons une évaluation en fin de formation à partir de critères de satisfaction stagiaires.

### Formateurs :

Formateur ayant une expérience avérée de plus de 20 années d'expérience en utilisation et développement sur les outils Microsoft office pro.

### Spécificités :

Le stagiaire, au moins deux semaines avant l'ouverture du stage, peut transmettre au formateur sa problématique qui sera, si le sujet s'y prête, utilisée dans la conception des exercices. Cela permettra au stagiaire de devenir autonome dans la résolution de sa problématique. Il aura pratiqué et aura donc acquis les compétences attendues.

# EXCEL : MACROS ET VBA

**TARIF PAR STAGIAIRE : 200€HT**

**Durée : 4 heures – consulter les dates sur notre site (dates personnalisables)**

## Objectifs :

- Ecrire des macros dans Excel
- Réaliser des applications manipulant les différents objets Excel

## Contenu :

- Des macros à VBA
- Les objets Excel
- Création de ses propres fonctions de calcul
- Pilotage de la macro avec Visual Basic
- Débogage des macros

## Publics :

Personne souhaitant aller plus loin dans la maîtrise de l'utilisation d'Excel en développant des macros en VBA.

## Prérequis :

Pratique courante d'Excel.

## Méthode pédagogique :

- Enseignement pratique, expérientiel, complété par des apports théoriques. La formation s'articule en trois parties : Apport théorique, exercice accompagné pour la mise en pratique et encrage avec des outils dirigés.
- Pédagogie interactive : la formation utilise les situations rencontrées par les stagiaires pour rendre concrets et opérationnels les apports et propose des études de cas et des mises en situation laboratoire pour travailler des points spécifiques.

## Evaluations :

Nous pratiquons une évaluation en fin de formation à partir de critères de satisfaction stagiaires.

## Formateurs :

Formateur ayant une expérience avérée de plus de 20 années d'expérience en utilisation et développement sur les outils Microsoft office pro.

## Spécificités :

Le stagiaire, au moins deux semaines avant l'ouverture du stage, peut transmettre au formateur sa problématique qui sera, si le sujet s'y prête, utilisée dans la conception des exercices. Cela permettra au stagiaire de devenir autonome dans la résolution de sa problématique. Il aura pratiqué et aura donc acquis les compétences attendues.



# EXCEL : TABLEAUX CROISES DYNAMIQUES

**TARIF PAR STAGIAIRE : 150€HT**

**Durée : 3 heures – consulter les dates sur notre site (dates personnalisables)**

## Objectifs :

- Savoir créer, paramétrer et utiliser les tableaux croisés dynamiques (TCD) pour effectuer le traitement et l'analyse de données

## Contenu :

- Notion de données
- Création de TCD
- Définition de graphiques

## Publics :

Personne souhaitant aller plus loin dans la maîtrise de l'utilisation d'Excel et dans l'analyse de données.

## Prérequis :

Pratique courante d'Excel.

## Méthode pédagogique :

- Enseignement pratique, expérientiel, complété par des apports théoriques. La formation s'articule en trois parties : Apport théorique, exercice accompagné pour la mise en pratique et encrage avec des outils dirigés.
- Pédagogie interactive : la formation utilise les situations rencontrées par les stagiaires pour rendre concrets et opérationnels les apports et propose des études de cas et des mises en situation laboratoire pour travailler des points spécifiques.

## Evaluations :

Nous pratiquons une évaluation en fin de formation à partir de critères de satisfaction stagiaires.

## Formateurs :

Formateur ayant une expérience avérée de plus de 20 années d'expérience en utilisation et développement sur les outils Microsoft office pro.

## Spécificités :

Le stagiaire, au moins deux semaines avant l'ouverture du stage, peut transmettre au formateur sa problématique qui sera, si le sujet s'y prête, utilisée dans la conception des exercices. Cela permettra au stagiaire de devenir autonome dans la résolution de sa problématique. Il aura pratiqué et aura donc acquis les compétences attendues.

# ACCESS : DECOUVERTE DES FONCTIONNALITES

## TARIF PAR STAGIAIRE : 200€HT

Durée : 4 heures – consulter les dates sur notre site (dates personnalisables)

### Objectifs :

- Créer une base de données (tables et relations) et des écrans de saisie (formulaires) en utilisant les assistants
- Interroger (requêtes)

### Contenu :

- Définition d'une base Access
- Les tables
- Les formulaires
- Les requêtes
- Les états
- Exercices de découverte et de maîtrise des outils de base Access

### Publics :

Personnes désirant créer une base de données simple.

### Prérequis :

Avoir des connaissances dans l'utilisation de Windows

### Méthode pédagogique :

- Enseignement pratique, expérientiel, complété par des apports théoriques. La formation s'articule en trois parties : Apport théorique, exercice accompagné pour la mise en pratique et encrage avec des outils dirigés.
- Pédagogie interactive : la formation utilise les situations rencontrées par les stagiaires pour rendre concrets et opérationnels les apports et propose des études de cas et des mises en situation laboratoire pour travailler des points spécifiques.

### Evaluations :

Nous pratiquons une évaluation en fin de formation à partir de critères de satisfaction stagiaires.

### Formateurs :

Formateur ayant une expérience avérée de plus de 20 années d'expérience en utilisation et développement sur les outils Microsoft office pro.

### Spécificités :

Le stagiaire, au moins deux semaines avant l'ouverture du stage, peut transmettre au formateur sa problématique qui sera, si le sujet s'y prête, utilisée dans la conception des exercices. Cela permettra au stagiaire de devenir autonome dans la résolution de sa problématique. Il aura pratiqué et aura donc acquis les compétences attendues.

# ACCESS : PILOTER OUTLOOK, WORD ET EXCEL EN VBA

**TARIF PAR STAGIAIRE : 200€HT**

**Durée : 4 heures – [consulter les dates sur notre site \(dates personnalisables\)](#)**

## Objectifs :

Savoir créer des applications permettant d'optimiser l'efficacité des utilisateurs de Microsoft Office en automatisant les tâches répétitives et en créant des interfaces efficaces

## Contenu :

- Caractéristiques de VBA
- Initiation méthodologique
- Ecriture de programmes VBA
- Les modèles objet
- Création des interfaces utilisateurs
- Test, recette et mise en œuvre

## Publics :

Personnes développant ou utilisant Access et souhaitant interfacier une application Access avec d'autres logiciels Office.

## Prérequis :

Pratique courante d'Access

## Méthode pédagogique :

- Enseignement pratique, expérientiel, complété par des apports théoriques. La formation s'articule en trois parties : Apport théorique, exercice accompagné pour la mise en pratique et encrage avec des outils dirigés.
- Pédagogie interactive : la formation utilise les situations rencontrées par les stagiaires pour rendre concrets et opérationnels les apports et propose des études de cas et des mises en situation laboratoire pour travailler des points spécifiques.

## Evaluations :

Nous pratiquons une évaluation en fin de formation à partir de critères de satisfaction stagiaires.

## Formateurs :

Formateur ayant une expérience avérée de plus de 20 années d'expérience en utilisation et développement sur les outils Microsoft office pro.

## Spécificités :

Le stagiaire, au moins deux semaines avant l'ouverture du stage, peut transmettre au formateur sa problématique qui sera, si le sujet s'y prête, utilisée dans la conception des exercices. Cela permettra au stagiaire de devenir autonome dans la résolution de sa problématique. Il aura pratiqué et aura donc acquis les compétences attendues.

# ACCESS : EXPLOITATION DES DONNEES

## TARIF PAR STAGIAIRE : 200€HT

Durée : 4 heures – consulter les dates sur notre site (dates personnalisables)

### Objectifs :

- Maîtriser les requêtes
- Créer des états complexes : insérer des champs de calcul et de synthèse

### Contenu :

Rappel sur les notions de base :

- Utilisation de fonctions dans les requêtes et les états
- Perfectionnement sur les requêtes
- Requêtes actions
- Mise en page avancée d'un état
- Gestion des données dans les états

### Publics :

Tout utilisateur d'access souhaitant développer ou faire évoluer une base access complexe.

### Prérequis :

Avoir une première approche d'Access, des données et des requêtes.

### Méthode pédagogique :

- Enseignement pratique, expérientiel, complété par des apports théoriques. La formation s'articule en trois parties : Apport théorique, exercice accompagné pour la mise en pratique et encrage avec des outils dirigés.
- Pédagogie interactive : la formation utilise les situations rencontrées par les stagiaires pour rendre concrets et opérationnels les apports et propose des études de cas et des mises en situation laboratoire pour travailler des points spécifiques.

### Evaluations :

Nous pratiquons une évaluation en fin de formation à partir de critères de satisfaction stagiaires.

### Formateurs :

Formateur ayant une expérience avérée de plus de 20 années d'expérience en utilisation et développement sur les outils Microsoft office pro.

### Spécificités :

Le stagiaire, au moins deux semaines avant l'ouverture du stage, peut transmettre au formateur sa problématique qui sera, si le sujet s'y prête, utilisée dans la conception des exercices. Cela permettra au stagiaire de devenir autonome dans la résolution de sa problématique. Il aura pratiqué et aura donc acquis les compétences attendues.

# ACCESS : FORMULAIRES ET VBA

**TARIF PAR STAGIAIRE : 200€HT**

**Durée : 4 heures – consulter les dates sur notre site (dates personnalisables)**

## Objectifs :

- Améliorer l'accès aux données et aux traitements par une interface conviviale
- Maîtriser les macros et les intégrer aux objets Access

## Contenu :

- Rappel et approfondissement sur les formulaires
- Contrôle des formulaires
- Contrôle de la base
- Gestion des événements d'états
- Conception de formulaires cascades

## Publics :

Tout utilisateur d'Access souhaitant développer ou faire évoluer une base Access complexe.

## Prérequis :

Avoir une première approche d'Access, des données et des requêtes.

## Méthode pédagogique :

- Enseignement pratique, expérientiel, complété par des apports théoriques. La formation s'articule en trois parties : Apport théorique, exercice accompagné pour la mise en pratique et encrage avec des outils dirigés.
- Pédagogie interactive : la formation utilise les situations rencontrées par les stagiaires pour rendre concrets et opérationnels les apports et propose des études de cas et des mises en situation laboratoire pour travailler des points spécifiques.

## Evaluations :

Nous pratiquons une évaluation en fin de formation à partir de critères de satisfaction stagiaires.

## Formateurs :

Formateur ayant une expérience avérée de plus de 20 années d'expérience en utilisation et développement sur les outils Microsoft office pro.

## Spécificités :

Le stagiaire, au moins deux semaines avant l'ouverture du stage, peut transmettre au formateur sa problématique qui sera, si le sujet s'y prête, utilisée dans la conception des exercices. Cela permettra au stagiaire de devenir autonome dans la résolution de sa problématique. Il aura pratiqué et aura donc acquis les compétences attendues.

# ACCESS : PROGRAMMATION D'UNE APPLICATION

## TARIF PAR STAGIAIRE : 300€HT

Durée : 7 heures – consulter les dates sur notre site (dates personnalisables)

### Objectifs :

Optimiser les applications de base de données Access avec la programmation en langage VBA

### Contenu :

Présentation de la programmation :

- Le Langage VBA
- Utilisation des outils de débogage
- Traitement des erreurs d'exécution
- Utilisation des enregistrements
- Optimisation du code

### Publics :

Tout utilisateur d'Access souhaitant développer ou faire évoluer une base Access complexe.

### Prérequis :

Avoir une première expérience Access.

### Méthode pédagogique :

- Enseignement pratique, expérientiel, complété par des apports théoriques. La formation s'articule en trois parties : Apport théorique, exercice accompagné pour la mise en pratique et encrage avec des outils dirigés.
- Pédagogie interactive : la formation utilise les situations rencontrées par les stagiaires pour rendre concrets et opérationnels les apports et propose des études de cas et des mises en situation laboratoire pour travailler des points spécifiques.

### Evaluations :

Nous pratiquons une évaluation en fin de formation à partir de critères de satisfaction stagiaires.

### Formateurs :

Formateur ayant une expérience avérée de plus de 20 années d'expérience en utilisation et développement sur les outils Microsoft office pro.

### Spécificités :

Le stagiaire, au moins deux semaines avant l'ouverture du stage, peut transmettre au formateur sa problématique qui sera, si le sujet s'y prête, utilisée dans la conception des exercices. Cela permettra au stagiaire de devenir autonome dans la résolution de sa problématique. Il aura pratiqué et aura donc acquis les compétences attendues.

# ACCESS : VBA

## TARIF PAR STAGIAIRE : 200€HT

Durée : 4 heures – consulter les dates sur notre site (dates personnalisables)

### Objectifs :

Maîtriser les fonctions de programmation avancées d'Access avec VBA

### Contenu :

Programmation VBA avancée :

- Access et ODBC
- Les projets Access
- La gestion du publipostage Word
- Exportation de données
- Finalisation de l'application

### Publics :

Tout utilisateur d'Access souhaitant développer ou faire évoluer une base Access complexe.

### Prérequis :

Avoir une première expérience du développement Access (stage suggéré : Access programmation).

### Méthode pédagogique :

- Enseignement pratique, expérientiel, complété par des apports théoriques. La formation s'articule en trois parties : Apport théorique, exercice accompagné pour la mise en pratique et encrage avec des outils dirigés.
- Pédagogie interactive : la formation utilise les situations rencontrées par les stagiaires pour rendre concrets et opérationnels les apports et propose des études de cas et des mises en situation laboratoire pour travailler des points spécifiques.

### Evaluations :

Nous pratiquons une évaluation en fin de formation à partir de critères de satisfaction stagiaires.

### Formateurs :

Formateur ayant une expérience avérée de plus de 20 années d'expérience en utilisation et développement sur les outils Microsoft office pro.

### Spécificités :

Le stagiaire, au moins deux semaines avant l'ouverture du stage, peut transmettre au formateur sa problématique qui sera, si le sujet s'y prête, utilisée dans la conception des exercices. Cela permettra au stagiaire de devenir autonome dans la résolution de sa problématique. Il aura pratiqué et aura donc acquis les compétences attendues.

# RELATION CLIENT : ETRE EFFICACE ET BIEN COMMUNIQUER A DISTANCE

**TARIF PAR STAGIAIRE : 1 400,00€HT**

**Durée : 3 Jours (21 heures) – consulter les dates sur notre site (dates personnalisables)**

## Objectifs :

Acquérir les connaissances et les compétences nécessaires pour prendre en compte la dimension communication dans les échanges à distance

## Contenu :

- La communication téléphonique
- L'écoute
- Le questionnement
- La reformulation
- Les objections
- L'expression orale
- Synthèse sur la mise en place d'un diagnostic

## Publics :

Toute personne utilisant le téléphone comme outil de communication

## Prérequis :

Avoir une première approche de la relation professionnelle à distance.

## Méthode pédagogique :

- Enseignement pratique, expérientiel, complété par des apports théoriques. La formation s'articule en trois parties : Apport théorique, exercice accompagné pour la mise en pratique et encrage avec des outils dirigés.
- Pédagogie interactive : la formation utilise les situations rencontrées par les stagiaires pour rendre concrets et opérationnels les apports et propose des études de cas et des mises en situation laboratoire pour travailler des points spécifiques.

## Evaluations :

Nous pratiquons une évaluation en fin de formation à partir de critères de satisfaction stagiaires.

## Formateurs :

Formateur ayant une expérience avérée de plus de 20 années d'expérience dans la relation utilisateur et la gestion de la relation client.

## Spécificités :

Le stagiaire, au moins deux semaines avant l'ouverture du stage, peut transmettre au formateur sa problématique qui sera, si le sujet s'y prête, utilisée dans la conception des exercices. Cela permettra au stagiaire de devenir autonome dans la résolution de la problématique. Il aura pratiqué et aura donc acquis toutes les compétences nécessaires.



**Pour obtenir des informations complémentaires sur  
nos produits et pour toute inscription :**

**Contactez Rémy GERVAIS**

 : **06.19.55.23.77**

**Skype** : remy.gervais

OU

 : [\*\*contact@rgdirection.fr\*\*](mailto:contact@rgdirection.fr)

[\*\*http://formations.rgdirection.fr\*\*](http://formations.rgdirection.fr)

[Consultez nos stages disponibles et leurs dates : http://formations.rgdirection.fr/stages/](http://formations.rgdirection.fr/stages/)