

## MANAGEMENT

- Animer votre équipe : Agents de maîtrise
- Conduire et animer un projet
- Développer vos compétences managériales : Etablir des relations efficaces
- Elaborer son plan de formation
- Exercer votre autorité avec diplomatie
- Gestion du personnel : Analyse de la fonction DRH
- L'entretien d'évaluation
- Management des projets
- Manager autrement
- Manager avec performance
- Manager son équipe au quotidien
- Manager une équipe de vente
- Manager votre équipe d'encadrement
- Mener une réunion efficace
- Motiver et accompagner son équipe
- Profession manager, cursus 10 jours
- Réussir dans ses nouvelles responsabilités
- Superviseur : manager votre équipe
- Traiter et sortir des conflits
- Tuteur en Entreprise

## COMMUNICATION

- Accueil physique et téléphonique
- Accueil téléphonique du standard
- Bien communiquer avec les journalistes
- Bien communiquer pour faire passer des messages
- Comment prendre des notes avec rapidité ?
- Communication orale et écrite
- Développer la qualité de service et la fonction RH
- Formation de formateurs
- La communication interne
- La lecture active et efficace
- La réclamation client au téléphone
- La relance des factures au téléphone
- La relation client pour technicien
- Les techniques de communication écrite
- Maîtriser sa voix et en faire un atout
- Optimiser ses écrits : méthodes et entraînements
- Rédiger des messages efficaces pour bien communiquer
- Réussir des présentations dynamiques et efficaces

## COMMERCIAL

- L'accueil et la gestion des situations conflictuelles
- Argumenter et conclure une vente
- Commerce international
- Communiquer avec efficacité pour vendre
- Dynamiser son plan de prospection
- Etre organisé pour être efficace
- La gestion des conflits/litiges
- La négociation avec des acheteurs professionnels
- La prise de rendez-vous par téléphone
- La relation clients
- La télévente
- Le métier d'assistance commerciale
- Le métier de commercial
- Le métier de technico-commercial interne et agent de comptoir
- Les cas spécifiques de la négociation avec les PME/PMI
- Les premières étapes de la vente
- Les techniques de vente
- Négociation commerciale : dynamiser vos ventes
- Négociation en situation difficile
- Négociation et défendre ses marges
- Optimiser la relation client par téléphone
- Réussir la prise de contact
- Traiter les objections
- Technique de prévision des ventes
- Vente face à face
- Marketing : Initiation au marketing, les techniques du marketing opérationnel

## EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

- Améliorer votre communication et votre image
- Apprendre un classement opérationnel
- Bilan de compétences
- Canaliser votre stress efficacement
- Chasser les erreurs de vos écrits
- Communiquer avec aisance en période de stress
- Confiance en soi : 4 étapes pour gagner en efficacité
- Dynamiser votre mémoire
- Gagner en efficacité personnelle dans le travail
- Initiation à la PNL
- La gestion performante du temps
- Maîtriser et utiliser ses émotions pour gagner en efficacité
- Mieux préparer sa retraite
- Optimiser avec efficacité son image et son leadership
- S'exprimer en public en toute confiance
- S'affirmer et être à l'aise dans son environnement professionnel
- Stimuler sa créativité
- Techniques et outils de résolution de problèmes

## GESTION ADMINISTRATIVE

- Analyse financière et budgétaire
- Archives hospitalières
- Assistance de direction
- Comptabilité : sensibilisation
- Comptabilité analytique
- Comptabilité fournisseurs
- Comptabilité générale
- Contrôle de gestion
- Créances impayées : Recours adaptés aux différentes formes juridiques de l'entreprise
- Dématérialisation des marchés publics
- Droit commercial
- Droit des sociétés
- Droit social
- EBP ou Ciel Comptabilité
- EBP ou Ciel Gestion Commerciale
- EBP ou Ciel Paie
- Gestion des conflits prud'homaux
- La taxe professionnelle et les impôts locaux
- Les règles essentielles du droit du travail
- Maîtriser le nouveau référentiel comptable IAS IFRS
- Paie
- La paie pour la fonction RH
- Patrons : vous défendre aux prud'hommes
- Président de CHSCT
- Prévention et gestion des conflits sociaux
- SAGE comptabilité
- SAGE paie ligne 100
- Tableau de bord : Service Achats, Service Gestion
- Tableau de bord : outil d'analyse et d'aide à la décision

### Groupe EAL

## LOGISTIQUE ACHATS

- ⇒ Achats de prestation de service
- ⇒ Aspects juridiques des achats
- ⇒ Gestion des stocks
- ⇒ Le droit des contrats de vente
- ⇒ Les fondamentaux de la logistique globale
- ⇒ Magasinier
- ⇒ Métier d'acheteur
- ⇒ Négociation d'achats
- ⇒ Responsable Logistique/Achats
- ⇒ Sourcing et évaluations des fournisseurs

## LANGUES

Anglais  
Italien  
Mandarin  
F.L.E

Allemand  
Espagnol  
Russe

- ⇒ Modules : Coursus Modulaire hebdomadaire de 2H
- ⇒ Par téléphone : Coursus Modulaire de 30 minutes

## INFOGRAPHIE PAO - DAO

- ⇒ Acrobat
- ⇒ Autocad
- ⇒ Autocad LT
- ⇒ Cartes & Bases
- ⇒ Comment recevoir un document en PAO
- ⇒ Communication via le Web
- ⇒ Corel Draw
- ⇒ Découverte multimédia
- ⇒ Director
- ⇒ Dreamweaver
- ⇒ Flash
- ⇒ Frontpage
- ⇒ Illustrator
- ⇒ InDesign
- ⇒ Initiation à l'acquisition et à la retouche d'image numérique
- ⇒ Inkscape
- ⇒ PageMaker
- ⇒ Photoshop
- ⇒ Pré-Press
- ⇒ Quark Xpress
- ⇒ Scribus
- ⇒ The Gimp



## BUREAUTIQUE

- ⇒ Access
- ⇒ Excel
- ⇒ Internet
- ⇒ Recherche optimisée sur Internet
- ⇒ Lotus Notes
- ⇒ Migration vers Open Office
- ⇒ Open Office
- ⇒ Outlook
- ⇒ PowerPoint
- ⇒ Publisher
- ⇒ Visio
- ⇒ Nouveautés Microsoft Windows Vista – Office 2007
- ⇒ Windows
- ⇒ Word

## INFORMATIQUE

- ⇒ Administration d'un environnement Windows Server
- ⇒ Administration MAC
- ⇒ Administration réseaux IP
- ⇒ ASP
- ⇒ Assistance aux utilisateurs et dépannage des applications sous Windows XP
- ⇒ Business Objects Designer
- ⇒ Business Objects
- ⇒ C++ Développer en .net avec Visual Studio
- ⇒ Configuration et maintenance des PC
- ⇒ Crystal Reports
- ⇒ Exchange
- ⇒ HTML
- ⇒ IIS : implémentation et administration
- ⇒ Implémentation, gestion, maintenance d'une infrastructure de réseau Active Directory Windows
- ⇒ Introduction à l'architecture réseau
- ⇒ Javascript
- ⇒ Les communications chiffrées
- ⇒ Linux Installation, Administration, Configuration réseau et Sécurité
- ⇒ Lotus Domino Administration et Migration
- ⇒ Migration des bases de données de SQL Server 2000 vers SQL Server 2005
- ⇒ MySQL
- ⇒ Optimisation et dépannage du système d'exploitation de Windows Server
- ⇒ Oracle Administration avancé (sécurisation), Tuning, PL-SQL
- ⇒ PHP/ MySQL
- ⇒ PKI : Fonctionnement, Mise en œuvre
- ⇒ Programmation C++
- ⇒ Project
- ⇒ SQL Serveur : Administration d'une Base de Données, Langage de requêtes
- ⇒ Unix Solaris
- ⇒ Visual Basic
- ⇒ Visual Basic Application
- ⇒ Visual Basic.net
- ⇒ Windows Server 2000 vers Windows Server 2003
- ⇒ Windows Server Installation et Administration
- ⇒ Windows Server mise à jour des compétences de gestion de la plateforme applicative
- ⇒ Windows Server Terminal Server Edition (TSE)
- ⇒ Windows Server
- ⇒ Windows Vista: Installation et administration
- ⇒ Windows XP Pro: Installation, Configuration, Administration et Paramétrage
- ⇒ XML

### Groupe EAL