

WORD – FONCTIONS AVANCÉES

Préalable : Word de base

Mardi 17 septembre p.m.
(4 heures)

- **Mise en forme de document et de texte**
 - Marges, retraits, tabulations, orientation, format
 - Insertion d'image avec texte et positionnement
 - Saut de page et Saut de section – page suivante
 - Pages paires et impaires
 - Puces, numérotation et hiérarchisation
- **En-tête et pied de page**
 - Insertion automatique avec modèles Word
 - Insertion d'image, date automatique, n° de page et pagination
- **Insertion d'un tableau et mise en forme**
 - Insertion et alignement de données dans les cellules
 - Fusion ou fractionnement de cellules
 - Modification largeur de colonne et hauteur de ligne
 - Ajustement automatique du contenu des cellules
 - Insertion ou suppression de colonne ou de ligne
 - Bordures et trames
- **Fusion et publipostage**
 - Création d'une lettre type et mise en forme
 - Insertion de champs de fusion
 - Fusion et publipostage d'une ou de plusieurs lettres
 - Étiquettes, enveloppes et répertoires

EXCEL – FONCTIONS STATISTIQUES ET FORMULE ABSOLUE

Préalable : Excel de base

Mardi 8 octobre p.m.
(4 heures)

- **Mise en forme du tableur**
 - Styles de tableur
 - Ajustement automatique de la cellule au contenu
 - Fusionnement et fractionnement de cellules et lignes
 - Figement des volets
 - Répétition de ligne(s) au début de chaque page
 - Bordures et trames
- **Trier et filtrer des données**
- **Calculs statistiques et logiques**
 - Somme, minimum, maximum, moyenne, nombre, pourcentage
 - Calcul logique « SI »
- **Formules et recopie**
 - Adressage relatif
 - Adressage absolu
 - Collage spécial
- **Mise en page et impression**
 - Paramètres d'impression
 - définir la zone d'impression (aperçu avant impression)
 - En-tête et pied de page
 - Ajustement du tableur à la page
 - à l'échelle, center horizontalement et/ou verticalement
- **Création, disposition, mise en forme d'un graphique**
 - Styles de graphique
 - Titre principal et titre des axes (vertical, horizontal)
 - Format de l'axe
 - Légende
 - Déplacement d'un graphique

SERVICE À LA CLIENTÈLE – NOUVEAUTÉ !

Mardi 22 octobre p.m.

L'objectif de cette formation est d'apprendre comment répondre adéquatement aux clients, tant internes qu'externes, dans les diverses situations de la vie courante.

De plus, vous apprendrez à reconnaître les exigences de la clientèle et y répondre tout en appliquant les différents éléments d'une bonne relation.

- **La dynamique d'une relation de service, en personne et au téléphone**
 - L'accueil, une approche professionnelle
 - Expérience client : satisfaction du client, une priorité
 - S'ajuster aux différents types de clients
 - Ajuster son discours grâce à la neuroscience
 - L'art de poser les bonnes questions : connaître les besoins
 - Gestion des priorités
 - Accès aux informations confidentielles : éthique, respect, discrétion

- **La gestion des situations difficiles**
 - Mots et expression à ne jamais utiliser
 - Comment dire NON à un client
 - Comment canaliser les bavards
 - Dix profils difficiles et dix solutions !
 - La gestion de crise
 - Fusion et publipostage d'une ou de plusieurs lettres
 - Étiquettes, enveloppes et répertoires

EXCEL – FONCTIONS AVANCÉES NOUVEAUTÉ !

Mardi 29 octobre p.m.

Modification de l'environnement Excel

- Barre d'outils accès rapide ajustée aux besoins de l'utilisateur
- Création de listes personnalisées incrémentées
- Création de style de cellules
- Formats personnalisés

Nommer des cellules

Création de listes au choix

Tableau croisé dynamique

Graphique croisé dynamique

Création d'une macro-commande simple

Créer des fichiers Excel dans Word

Fonctions préprogrammées

OUTLOOK 2016

EN DEUX PARTIES

Première partie

Mardi 5 novembre p.m.

- La gestion de l’environnement de travail de *Microsoft Outlook 2016*
- La rédaction et transmission de courriels professionnels
- La gestion de l’agenda et l’organisation de réunions
- L’utilisation d’un journal hebdomadaire
- Les différentes options et stratégies (ex. : gestion des courriel indésirable)
- Les nouveautés 2016! (voir plus bas)

Deuxième partie

Mardi 26 novembre p.m.

- La création de contacts, de liste de distribution et de groupe (nouveau 2016)
 - Création d’un contact
 - Envoi de courriel à l’aide des contacts
 - Création de liste de distribution à un groupe
- La création de notes et de tâches ainsi que leur gestion
 - Création d’une tâche & Suivi
 - Joindre un ou des fichiers à une tâche
 - Assigner une tâche à quelqu’un & Suivi de la tâche
 - Impression de la liste des tâches ou d’une tâche individuelle
- Les différentes options et compléments d’Office
- Les nouveautés 2016!
 - L’aide intuitive
 - La recherche intelligente
 - Le courriel pêle-mêle
 - Les pièces jointes – actions simplifiées
 - La coédition en temps réel sur un fichier partagé
 - L’ouverture des fichiers simplifiée
 - La création d’un groupe
 - Le complément *Store*

ACCESS – BASE DE DONNÉES

Mardi 3 décembre p.m.

Venez découvrir comment créer et utiliser une base de données

- **Créer une table de données**
 - Types de données
 - Définition d’une clé primaire (donnée unique)
 - Définition d’un masque de saisie
 - Insertion de colonnes *Liste de choix* ou *Lien hypertexte*
 - Figurer, masquer ou afficher les colonnes
 - Trier et rechercher des enregistrements
- **Créer un formulaire**
 - Utiliser l’assistant formulaire
 - Filtrer des enregistrements (par sélection)
 - Utiliser des calculs dans une requête
 - Utiliser des fonctions de regroupement
- **Effectuer des requêtes pour extraire différentes données**
 - Utiliser les différentes requêtes : *Mise à jour, Ajout, Suppression*
 - Requête de *Création de table*
- **Créer un état**
 - À l’aide de l’assistant état, apprenez à personnaliser, modifier, insérer et aligner des contrôles, trier et regrouper, calculer, etc.
- **Créer des étiquettes de publipostage**
- **Exporter des fichiers**