

## MICROSOFT WINDOWS SERVER 2008

### ■ Microsoft Windows Server 2008 : configuration d'Active Directory

L'infrastructure Active Directory dans Windows Server 2008	..... Course
Autres rôles de serveur Active Directory dans Windows Server 2008	..... Course
Objets Active Directory dans Windows Server 2008	..... Course
Stratégie d'objets de stratégie de groupe dans Windows Server 2008	..... Course
Configuration DNS dans Windows Server 2008	..... Course
Services de certificats Active Directory dans Windows Server 2008	..... Course
Communications et sécurité dans Windows Server 2008	..... Course
Analyse, sauvegarde et récupération dans Windows Server 2008	..... Course

### ■ Microsoft Windows Server 2008 : configuration de l'infrastructure réseau

Configuration de l'adressage IP et des services Windows dans Windows Server 2008	..... Course
Configuration, gestion et maintenance des services IP dans Windows Server 2008	..... Course
Résolution de noms dans Windows Server 2008	..... Course
Zones DNS et réplication dans Windows Server 2008	..... Course
Configuration de l'accès réseau dans Windows Server 2008	..... Course
Sécurité de l'accès réseau dans Windows Server 2008	..... Course
Configuration des services de fichiers et d'impression dans Windows Server 2008	..... Course
Analyse de l'infrastructure réseau dans Windows Server 2008	..... Course

## MICROSOFT WINDOWS 7

### ■ Microsoft Windows 7 : Configuration

Installation, mise à niveau et migration vers Windows 7	..... Course
Déploiement de Windows 7	..... Course
Configuration du matériel et des applications dans Windows 7	..... Course
Configuration de la connectivité réseau dans Windows 7	..... Course
Configuration de l'accès aux ressources dans Windows 7	..... Course
Configuration de l'informatique mobile dans Windows 7	..... Course
Surveillance, sauvegarde et restauration des systèmes Windows 7	..... Course

### ■ Microsoft Windows 7 : Administrateur de postes de travail en entreprise

Planification pour le déploiement de Windows 7	..... Course
Détermination de la compatibilité des applications pour Windows 7	..... Course
Création d'une image standard pour déployer Windows 7	..... Course
Déploiement de Windows 7 à l'aide des outils WDS et USMT	..... Course
Déploiement de Windows 7 à l'aide de l'installation Lite-Touch	..... Course
Déploiement de Windows 7 à l'aide de l'installation Zero-Touch	..... Course
Création de la configuration client Windows 7	..... Course
Résolution des problèmes de configuration client Windows 7	..... Course
Création des déploiements d'applications et de mises à jour pour Windows 7	..... Course

## FRENCH

### ■ Microsoft Windows 7 : Technicien d'assistance de postes de travail en entreprise

Identification et résolution des problèmes d'application Windows 7	..... Course
Gestion et maintenance des systèmes client Windows 7	..... Course
Résolution des problèmes de connexion et d'accès aux ressources dans Windows 7	..... Course
Résolution des problèmes de connectivité réseau Windows 7	..... Course
Résolution des problèmes IE8 et de chiffrement dans Windows 7	..... Course
Protection de Windows 7 contre les vulnérabilités et les programmes malveillants	..... Course

### ■ Test Preps

TestPrep 70-680 TS : Windows 7 : Configuration	..... Testprep Exams
TestPrep 70-686 PRO : Windows 7 – Administrateur de postes de travail en entreprise	..... Testprep Exams
TestPrep 70-685 PRO : Windows 7 – Technicien d'assistance de postes de travail en entreprise	..... Testprep Exams

## PROGRAMME DE FORMATION SUR LA COHESION D'ÉQUIPE

### ■ Mener des équipes

Conduite d'équipes : Établissement d'un climat de confiance et d'engagement	..... Course
Conduite d'équipes : Gestion des conflits	..... Course
Conduite d'équipes : Développement de l'équipe et de sa culture	..... Course
Conduite d'équipes : Définition des buts, des rôles et des instructions	..... Course
Conduite d'équipes : Favoriser une communication et une collaboration efficaces	..... Course
Conduite d'équipes : Lancement d'une équipe performante	..... Course
Conduite d'équipes : Gestion d'équipes virtuelles	..... Course
Conduite d'équipes : Motivation et optimisation des performances	..... Course
Développer progressivement un climat de confiance	..... Business Impact Series
Motiver votre équipe	..... Business Impact Series
Construire et mener des équipes	..... Challenge Series

### ■ Optimisation de vos performances au sein d'une équipe

Être un membre efficace au sein d'une équipe	..... Course
Communication d'équipe efficace	..... Course
Éléments d'une équipe soudée	..... Course
Définition des objectifs et des responsabilités d'une équipe	..... Course
Utilisation des commentaires pour améliorer les performances d'une équipe	..... Course

### ■ Optimisation des performances en équipe

Être un membre d'équipe efficace	..... Course
Stratégies pour constituer une équipe soudée	..... Course

## FRENCH

Communication d'équipe efficace  
..... Course

Définition des objectifs et responsabilités d'une  
équipe, et utilisation  
efficace des feedbacks  
..... Course

### ■ Exploitation des compétences en leadership d'équipe

Poser les bases d'une équipe efficace  
..... Course

Mener une équipe vers la réussite  
..... Course

Favoriser la communication et la collaboration au  
sein d'une équipe  
..... Course

Gestion de conflit au sein de l'équipe  
..... Course

Diriger une équipe polyvalente  
..... Course

## MICROSOFT OFFICE 2013

### ■ Microsoft Office 2013: Advanced Excel

Création et personnalisation d'éléments visuels dans  
Excel 2013  
..... Course

Personnalisation des options et des modes  
d'affichage dans Excel 2013  
..... Course

Manipulation de données dans Excel 2013  
..... Course

Recherche et validation de données, et macros dans  
Excel 2013  
..... Course

### ■ Microsoft Office 2013: compétences Word avancées

Mise en forme avancée dans Word 2013  
..... Course

Personnaliser la mise en page de documents dans  
Word 2013  
..... Course

Personnalisation avancée de tableaux dans  
Word 2013  
..... Course

Insertion et mise en forme de graphiques dans  
Word 2013  
..... Course

Navigation et révision de documents dans  
Word 2013  
..... Course

Outils de référence, et fusion et publipostage dans  
Word 2013  
..... Course

Ajustement des affichages de documents et  
personnalisation de l'apparence de  
Word 2013  
..... Course

Partage et collaboration dans Word 2013  
..... Course

### ■ Microsoft Office 2013 : premiers pas avec Access

Création et remplissage d'une base de données dans  
Access 2013  
..... Course

Modification de tables dans Access 2013  
..... Course

Création et modification de requêtes dans  
Access 2013  
..... Course

Création et modification de formulaires dans  
Access 2013  
..... Course

Création et modification d'états dans Access 2013  
..... Course

## FRENCH

### ■ Microsoft Office 2013 : premiers pas avec Excel

Création de classeurs, de feuilles de calcul et de données dans Excel 2013	..... Course
Enregistrement et impression de données dans Excel 2013	..... Course
Mise en forme des cellules et des feuilles de calcul dans Excel 2013	..... Course
Mise en forme des données dans Excel 2013	..... Course
Présentation de données à l'aide de la mise en forme conditionnelle, des tableaux et des graphiques sparkline dans Excel 2013	..... Course
Exécution de calculs à l'aide des fonctions d'Excel 2013	..... Course
Présentation de données dans des tableaux et des graphiques dans Excel 2013	..... Course

### ■ Microsoft Office 2013 : premiers pas avec Outlook

Utilisation des messages électroniques dans Outlook 2013	..... Course
Gestion des messages électroniques dans Outlook 2013	..... Course
Gestion des contacts dans Outlook 2013	..... Course
Planification des rendez-vous, événements et tâches dans Outlook 2013	..... Course
Utilisation des réunions dans Outlook 2013	..... Course

### ■ Microsoft Project 2013

Création d'un projet dans Project 2013	..... Course
Planification basée sur les tâches dans Project 2013	..... Course
Gestion des ressources dans Project 2013	..... Course
Outils de suivi des performances d'un projet dans Project 2013	..... Course
Communication des informations d'un projet et clôture du projet avec Project 2013	..... Course

### ■ Microsoft Office 2013: Beginning PowerPoint

Création de présentations dans PowerPoint 2013	..... Course
Amélioration des présentations PowerPoint 2013	..... Course
Animations et contenu multimédia dans PowerPoint 2013	..... Course
Finalisation d'une présentation PowerPoint 2013	..... Course

### ■ Microsoft Office 2013 : premiers pas avec Word

Réalisation de tâches de base dans Word 2013	..... Course
Modification et mise en forme de documents dans Word 2013	..... Course
Structuration d'un document dans Word 2013	..... Course
Ajout de listes et d'objets dans Word 2013	..... Course
Utilisation de tableaux dans Word 2013	..... Course

## FRENCH

### PROGRAMME D'ENSEIGNEMENT EN SOUTIEN ADMINISTRATIF, EN RESSOURCES HUMAINES, ET EN ADMINISTRATION

- **Compétences clés des professionnels de soutien administratif**
  - Personnel administratif : Représenter votre supérieur hiérarchique  
..... Course
  - Personnel administratif : Tâches administratives courantes  
..... Course
  - Personnel administratif : Optimiser les relations avec votre supérieur  
..... Course
  - Personnel administratif : Mettre tous les atouts de son côté  
..... Course
  - Personnel administratif : Établir une relation constructive avec vos collègues  
..... Course
- **Principes fondamentaux de l'entretien et de l'embauche : sélection de candidats en vue d'un entretien**
  - Principes fondamentaux de l'entretien et de l'embauche : sélectionner des candidats en vue d'un entretien  
..... Course
  - Principes fondamentaux de l'entretien et de l'embauche : préparer l'entretien  
..... Course
- **Gérer la diversité au travail**
  - Mieux comprendre la diversité au travail  
..... Business Impact Series
  - Gérer la diversité  
..... Challenge Series
- **Recrutement et stratégie de rétention du personnel**
  - Éviter des taux de rotation élevés : fidéliser les meilleurs  
..... Business Impact Series
  - Formation dans l'entreprise : la maîtrise de soi  
..... Business Impact Series
- **Principes de comptabilité et de finance pour les professionnels non initiés**
  - Principes de comptabilité et de finance pour les non spécialistes  
..... Course

### PROGRAMME DE FORMATION EN MANAGEMENT

- **Délégation efficace**
  - Les bases de la délégation  
..... Course
  - Délégation : l'approche personnelle  
..... Course
  - Gestion de la délégation  
..... Course
  - Déléguer les tâches appropriées  
..... Business Impact Series
  - Faire évoluer les employés en déléguant le travail  
..... Challenge Series
- **Utiliser le changement pour soutenir les employés**
  - Impliquer les employés dans les changements de l'entreprise  
..... Business Impact Series
- **Obtenir un poste de direction**
  - Occupation d'un poste à responsabilité  
..... Course
  - Obtenir un poste de direction : Responsabilités et craintes  
..... Course
  - Obtenir un poste de direction : Diriger et communiquer  
..... Course
- **Compétences essentielles pour les dirigeants de demain**
  - Compétences des responsables de demain  
..... Course
  - Outils de développement des responsables de demain  
..... Course
  - Gérer en tant qu'accompagnateur et conseiller  
..... Course
  - Gérer en tant que chef de projet  
..... Course
  - Introduction à la garantie de responsabilité  
..... Course
- **Évaluation des performances**
  - Évaluation continue des performances  
..... Course
  - Évaluations des performances  
..... Course

## FRENCH

### ■ Gérer les changements structurels

Gestion du changement : Affronter le changement de manière positive  
..... Course

Gestion du changement : Gérer la résistance face au changement  
..... Course

Gestion du changement : Soutenir le changement dans votre entreprise  
..... Course

Gestion du changement : Comprendre le changement  
..... Course

Impliquer les employés dans les changements de l'entreprise  
..... Business Impact Series

Développer les talents  
..... Challenge Series

### ■ Principes de l'accompagnement professionnel

Accompagnement professionnel : Établissement de la relation d'accompagnement  
..... Course

Accompagnement professionnel : Utilisation de différents styles d'accompagnement  
..... Course

Accompagnement professionnel : Animation de sessions d'accompagnement  
..... Course

Accompagnement professionnel : Préparation à l'accompagnement  
..... Course

Accompagner  
..... Challenge Series

### ■ Principes de direction fondamentaux

Les Essentiels du Management : Diriger vos collaborateurs  
..... Course

Les Essentiels du Management : Déléguer  
..... Course

Les Essentiels du Management : Faire évoluer vos collaborateurs directs  
..... Course

Les Essentiels du Management : Faire face à un comportement difficile chez un employé  
..... Course

Les Essentiels du Management : Gérer une équipe hétérogène  
..... Course

Les Essentiels du Management : Gérer équitablement ses collaborateurs directs  
..... Course

Les Essentiels du Management : Faire preuve d'attention envers ses collaborateurs directs  
..... Course

### ■ Principes de la gestion des talents

Gestion des talents : Notions de base  
..... Course

Gestion des talents : Planification  
..... Course

Gestion des talents : Recruter des talents  
..... Course

Gestion des talents : Développer et engager des talents  
..... Course

Gestion des talents : Retenir les talents  
..... Course

Attirer et conserver les talents  
..... Challenge Series

### ■ Rudiments du responsable débutant

Responsable débutant : comprendre le rôle d'un responsable  
..... Course

Responsable débutant : les défis  
..... Course

Responsable débutant : répondre aux attentes  
..... Course

### ■ Rudiments de l'évaluation des performances

Principes fondamentaux de l'évaluation des performances : planification des évaluations  
..... Course

Principes fondamentaux de l'évaluation des performances : réaliser des évaluations traditionnelles  
..... Course

Principes fondamentaux de l'évaluation des performances : évaluations à 360 degrés  
..... Course

### ■ Gérer les problèmes de performance

Comment gérer des employés moins performants ?  
..... Business Impact Series

### ■ Compétences avancées en management

Former des responsables capables de s'adapter  
..... Business Impact Series

## FRENCH

- **Gestion des problèmes de performance**
  - Identifier et diagnostiquer des problèmes de performance ..... Course
  - Premiers pas pour résoudre un problème de performance ..... Course
  - L'utilisation de la discipline progressive pour résoudre les problèmes de performance ..... Course
  - Prévenir les problèmes de performance ..... Course
  - Gestion des performances ..... Challenge Series
- **Série Compétences avancées en gestion**
  - Former des responsables capables de s'adapter ..... Business Impact Series
- **Principes de délégation**
  - Déléguer les tâches appropriées ..... Business Impact Series
  - Faire évoluer les employés en déléguant le travail ..... Challenge Series
- **Les différentes générations au sein du personnel**
  - Gérer les différentes générations au sein du personnel : Travailler avec une équipe multigénérationnelle ..... Course
- **Principes de base pour les primo-managers**
  - La réalité du manager nouvellement promu ..... Course
  - Les défis d'un manager nouvellement promu ..... Course

## PROGRAMME DE FORMATION EN LEADERSHIP

- **Résultat**
  - Encourager une culture du résultat au travail ..... Business Impact Series
- **Principes du leadership**
  - Les Essentiels du Leadership : Savoir motiver ..... Course
  - Les Essentiels du Leadership : Transmettre une vision ..... Course
  - Les Essentiels du Leadership : Établir votre influence en tant que Leader ..... Course
  - Les Essentiels du Leadership : Diriger la mise en place des stratégies d'affaires ..... Course
  - Les Essentiels du Leadership : Diriger l'innovation ..... Course
  - Les Essentiels du Leadership : Diriger le changement ..... Course
  - Les Essentiels du Leadership : Création de votre plan de développement de vos compétences en tant que Leader ..... Course
  - Les Essentiels du Leadership : Diriger par l'intelligence émotionnelle ..... Course
  - Diffuser une vision partagée ..... Business Impact Series
  - Recherchons leaders de l'innovation ..... Business Impact Series
  - Développer une culture du résultat ..... Challenge Series
  - Mener le changement ..... Challenge Series
  - Le rôle de motivateur du leader ..... Challenge Series
  - Conduire l'innovation ..... Challenge Series
- **Implication des employés**
  - Bénéfices et défis de l'implication des employés ..... Course
  - Maintenir le niveau d'implication de l'entreprise ..... Course

## FRENCH

- **Assurer la collaboration transversale entre équipes**
  - Faciliter les discussions en cas de conflits professionnels  
..... Business Impact Series
  - Tirer parti du conflit au sein de l'entreprise  
..... Business Impact Series
- **Développement des compétences en leadership**
  - Motiver vos employés  
..... Course
  - Communiquer une vision aux employés  
..... Course
  - Diriger via un pouvoir d'influence positif  
..... Course
  - Renforcer son intelligence émotionnelle  
..... Course
- **Mettre à profit les techniques de leadership**
  - Éléments clés pour l'exécution des stratégies d'entreprise  
..... Course
  - Créer des leaders et des cultures de l'innovation  
..... Course
  - Accompagner votre équipe dans le changement  
..... Course
  - Élaborer un plan de développement en leadership  
..... Course
  - Harmoniser les objectifs et les impératifs des unités  
..... Course
- **Les femmes et le leadership**
  - Genre et leadership  
..... Course
  - Choisir de diriger comme une femme  
..... Course
  - Concilier carrière et vie de famille pour les femmes leaders  
..... Course

## PROGRAMME DE FORMATION EN COMMUNICATION

- **Conseils pour réussir la rédaction d'une analyse de rentabilité interne**
  - Préparer une analyse de rentabilité  
..... Course
  - Rédaction d'une analyse de rentabilité  
..... Course
  - Présenter votre analyse  
..... Course
- **Écoute efficace**
  - Principes de base de l'écoute  
..... Course
- **Les clés d'une réunion de travail efficace**
  - Organiser des réunions de travail efficaces  
..... Course
  - Diriger des réunions de travail efficaces  
..... Course
  - Participer efficacement à des réunions de travail  
..... Course
- **Réussir ses présentations**
  - Les clés d'une présentation réussie  
..... Course
  - Les clés d'une communication efficace  
..... Course
  - Ressources disponibles pour les présentations  
..... Course
- **Étiquette professionnelle et commerciale**
  - Le protocole de base en entreprise  
..... Course
  - Étiquette en matière de communication commerciale  
..... Course
  - Bonnes pratiques en réunion  
..... Course
  - Code de conduite en entreprise pour les cadres  
..... Course
- **Les Essentiels des emails à des fins professionnelles**
  - Utiliser efficacement l'email et la messagerie instantanée  
..... Course
  - Adressage et redistribution d'emails  
..... Course
  - Gestion des emails  
..... Course



## FRENCH

### ■ Compétences clés de l'utilisation du téléphone à des fins professionnelles

Compétences essentielles pour les appels téléphoniques professionnels  
..... Course

### ■ Communication interpersonnelle

Communication interpersonnelle : Être accessible  
..... Course

Communication interpersonnelle : Communiquer avec précision  
..... Course

Communication interpersonnelle : Communiquer avec assurance  
..... Course

Communication interpersonnelle : Les Essentiels de l'écoute  
..... Course

Communication interpersonnelle : Cibler votre message  
..... Course

### ■ Conflits sur le lieu de travail

Conflits sur le lieu de travail : Identifier et faire face aux conflits  
..... Course

Conflits sur le lieu de travail : Stratégies de résolution des conflits  
..... Course

Gérer les conflits  
..... Challenge Series

### ■ Principes de négociation fondamentaux

Les Essentiels de la négociation : Qu'est-ce que la négociation ?  
..... Course

Les Essentiels de la négociation : Planification d'une négociation  
..... Course

Les Essentiels de la négociation : La communication  
..... Course

Langage du corps efficace lors de négociations  
..... Business Impact Series

Négociations avec les fournisseurs : choisir la meilleure approche  
..... Challenge Series

### ■ Principes fondamentaux d'intelligence émotionnelle

Qu'est-ce que l'intelligence émotionnelle ?  
..... Course

Amélioration de vos compétences en intelligence émotionnelle : Conscience et gestion de soi  
..... Course

Utiliser l'intelligence émotionnelle au travail  
..... Course

### ■ Collaboration avec des personnes difficiles : identification des personnes difficiles

Collaborer avec des personnes difficiles : identifier des personnes difficiles  
..... Course

Collaboration avec des personnes difficiles : comment travailler avec des personnes agressives  
..... Course

Collaboration avec des personnes difficiles : comment travailler avec des personnes négatives  
..... Course

Collaboration avec des personnes difficiles : comment travailler avec des adeptes de la procrastination  
..... Course

Collaboration avec des personnes difficiles : comment travailler avec des manipulateurs  
..... Course

Collaboration avec des personnes difficiles : comment travailler avec des personnes intéressées  
..... Course

Collaboration avec des personnes difficiles : comment travailler avec des dirigeants  
..... Course

### ■ Éléments fondamentaux de la communication interculturelle

Cultures et communication  
..... Course

Communication entre les cultures  
..... Course

Améliorer la communication dans les relations interculturelles  
..... Course

### ■ Principes d'écoute fondamentaux

Les Essentiels de l'écoute : Bases de l'écoute  
..... Course

Les Essentiels de l'écoute : Améliorer vos capacités d'écoute  
..... Course

## FRENCH

### ■ De bons résultats sans autorité directe

Obtenir des résultats sans recourir à l'autorité directe : Instaurer de bonnes relations et gagner en crédibilité  
..... Course

Obtenir des résultats sans recourir à l'autorité directe : Réciprocité  
..... Course

Obtenir des résultats sans recourir à l'autorité directe : Convaincre grâce à la communication  
..... Course

Obtenir des résultats sans recourir à l'autorité directe : Influencer votre supérieur  
..... Course

### ■ Commentaires et critiques constructifs

Transmettre un avis de façon constructive  
..... Course

Formuler des critiques constructives  
..... Course

Accepter les avis correctifs et les critiques  
..... Course

Comment formuler votre feedback  
..... Challenge Series

La critique en contexte  
..... Business Impact Series

### ■ Communiquer avec tact et diplomatie

Transmettre un message difficile avec tact et diplomatie  
..... Course

### ■ Animer des réunions de travail efficaces

Préparer des réunions de travail efficaces  
..... Course

Gérer des réunions de travail efficaces  
..... Course

Gérer les problèmes de réunion habituels  
..... Course

### ■ Compétences de base en présentation

Compétences élémentaires en matière de présentation : planifier une présentation  
..... Course

Compétences élémentaires en matière de présentation : créer une présentation  
..... Course

Compétences élémentaires en matière de présentation : faire une présentation  
..... Course

### ■ Efficience par le développement de ses aptitudes propres

Pouvoir personnel et crédibilité  
..... Course

S'appuyer sur l'influence pour développer un pouvoir personnel  
..... Course

Influencer autrui grâce au bon sens politique  
..... Course

### ■ Collaboration avec des personnes difficiles

Personnes difficiles : Pourquoi ont-elles un tel comportement et comment y répondre  
..... Course

Personnes difficiles : S'adapter lorsqu'il est impossible de les changer  
..... Course

Personnes difficiles : Des stratégies pour collaborer malgré tout  
..... Course

### ■ Communication transculturelle

Étude de l'influence de la culture sur la communication  
..... Course

Utiliser des stratégies de communication pour combler des fossés culturels  
..... Course

### ■ Communication écrite professionnelle efficace

Clarté et concision dans la communication écrite professionnelle  
..... Course

Révision et relecture attentive des documents professionnels  
..... Course

### ■ Optimisation des courriers électroniques dans le cadre professionnel

Rédiger des e-mails et messages instantanés efficaces  
..... Course

Envoyer des e-mails aux destinataires appropriés  
..... Course

Organiser vos e-mails  
..... Course

### ■ Optimiser vos présentations

Planifier une présentation efficace  
..... Course

Créer votre présentation  
..... Course

## FRENCH

Réussir une présentation  
..... Course

### ■ Compétences pour une communication réussie

L'art et la science de la communication  
..... Course

Faire impression grâce à la communication non verbale  
..... Course

Instaurer la confiance grâce à une communication efficace  
..... Course

Choisir la bonne méthode de communication interpersonnelle pour convaincre  
..... Course

Améliorer ses compétences d'écoute  
..... Course

Avons-nous un problème de communication ?  
..... Course

## PROGRAMME DE FORMATION EN DEVELOPPEMENT PERSONNEL

### ■ Télétravail et employés travaillant à distance

Bases du télétravail : Stratégies de communication pour les employés qui travaillent à distance  
..... Course

Bases du télétravail : Optimisation de la productivité en tant qu'employé à distance  
..... Course

### ■ Produire des idées créatives et innovantes

Encourager les idées créatives  
..... Challenge Series

Production d'idées créatives et innovantes : Amélioration de votre créativité  
..... Course

Production d'idées créatives et innovantes : Optimisation de la créativité d'une équipe  
..... Course

Production d'idées créatives et innovantes : Vérification et enrichissement d'idées  
..... Course

Appliquer les innovations  
..... Business Impact Series

### ■ Optimiser votre équilibre travail/vie privée

Optimisation de votre équilibre travail/vie privée : Analyser son équilibre de vie  
..... Course

Optimisation de votre équilibre travail/vie privée : Maintenir son équilibre de vie  
..... Course

Optimisation de votre équilibre travail/vie privée : Contrôler son stress  
..... Course

Éviter l'épuisement des employés en répartissant le travail  
..... Business Impact Series

### ■ Gestion efficace du temps

Gestion du temps : Analyser l'emploi de son temps  
..... Course

Gestion du temps : Limitation des voleurs de temps  
..... Course

Gestion du temps : Planifier et hiérarchiser son temps  
..... Course

## FRENCH

### ■ Gestion de votre carrière

- Gestion de votre carrière : Création d'un plan ..... Course
- Gestion de votre carrière : Se mettre sur la bonne voie ..... Course
- Gestion de votre carrière : Optimiser l'évaluation des performances ..... Course
- Gestion de votre carrière : Les Essentiels du réseau professionnel ..... Course
- Gestion de votre carrière : Vous et votre supérieur ..... Course

### ■ Diversité au travail

- Diversité au travail : Importance de la diversité dans un monde des affaires en constante mutation ..... Course
- Diversité au travail : La diversité et vous ..... Course
- Mieux comprendre la diversité au travail ..... Business Impact Series
- Gérer la diversité ..... Challenge Series

### ■ Stratégies de prise de décision et de résolution de problèmes

- Résolution des problèmes : Éléments fondamentaux ..... Course
- Résolution des problèmes : Identification et développement de vos points forts ..... Course
- Résolution des problèmes : Approfondissement ..... Course
- Prise de décision : Éléments fondamentaux ..... Course
- Prise de décision : Outils et techniques ..... Course
- Prise de décision : Prise de décisions difficiles ..... Course
- Jouer l'avocat du diable dans la prise de décision ..... Business Impact Series
- Détecter l'origine du problème ..... Challenge Series

### ■ Gestion du changement au sein de l'organisation

- Comprendre le changement dans votre entreprise ..... Course
- Se préparer au changement dans votre entreprise ..... Course

- Adhérer au changement dans votre entreprise ..... Course

### ■ Établir et entretenir des relations de confiance

- Établir des relations de confiance ..... Course
- Rétablir des relations de confiance ..... Course

### ■ Vivre une vie équilibrée

- Éviter l'épuisement des employés en répartissant le travail ..... Business Impact Series

### ■ Principes fondamentaux de l'esprit critique

- L'esprit critique ..... Challenge Series

### ■ Déontologie et professionnalisme

- Formation dans l'entreprise : la maîtrise de soi ..... Business Impact Series
- Gérer les objectifs ..... Challenge Series

### ■ Persévérance et résistance

- Développer sa persévérance et sa résistance ..... Course
- Atteindre ses objectifs grâce à sa persévérance et à sa résistance ..... Course
- Rebondir grâce à sa persévérance et à sa résistance ..... Course

### ■ Changement organisationnel : trouver son chemin

- Se préparer au changement des entreprises ..... Course
- Trouver sa place après un changement structurel au sein de votre entreprise ..... Course

### ■ Perfectionnement de ses atouts professionnels

- Comment devenir un professionnel fiable ..... Course
- Mehr Professionalität durch Business-Etikette ..... Course
- Devenir plus professionnel grâce à l'étiquette des affaires ..... Course
- Développement d'un cadre de responsabilité individuelle ..... Course

## FRENCH

### ■ Diversité au travail

Comblant l'écart de la diversité	Course
Votre rôle dans la diversité au travail	Course

### ■ Préjugés inconscients

Compréhension des préjugés inconscients	Course
Surmonter vos propres préjugés inconscients	Course
Dépasser les préjugés inconscients au travail	Course

## PROGRAMME DE FORMATION EN SERVICE CLIENT

### ■ Support client, Compétences

Interagir avec le client	Course
Communiquer efficacement	Course

### ■ Éléments fondamentaux du service client

Les Fondamentaux du service client : Établir un bon rapport dans le cadre d'une relation client	Course
Service client sur le terrain	Course
Service client par téléphone	Course
Service client interne	Course
Service client : Gestion des confrontations et des conflits	Course
Définir l'orientation du service client dans votre entreprise	Course

### ■ Gérer un service orienté client

Créer une organisation centrée sur le client	Challenge Series
--	------------------

### ■ Principes de base de ITIL, V3

ITIL Version 3 – ITIL et le cycle de vie des services	Course
ITIL V3 – Principes fondamentaux de la stratégie des services	Course
ITIL V3 – Processus de la stratégie des services	Course
ITIL V3 – Principes fondamentaux de la conception des services	Course
Processus de la conception des services	Course
Processus et principes de la transition des services	Course
ITIL V3 : Principes et fonctions de l'exploitation des services	Course
ITIL V3 – Processus d'exploitation des services	Course

## FRENCH

ITIL V3 : Principes fondamentaux de l'amélioration permanente des services  
..... Course

### ■ Orientation client

Identification et gestion des attentes des clients  
..... Course

Créer et maintenir une entreprise orientée vers le client  
..... Course

Interaction orientée vers le client  
..... Course

Être à l'écoute de ses clients  
..... Business Impact Series

Créer une organisation centrée sur le client  
..... Challenge Series

### ■ Compétences en matière de service clientèle

Interagir avec des clients  
..... Course

Communication efficace avec les clients  
..... Course

Gérer les conflits, le stress et le temps au sein du service clientèle  
..... Course

Gestion des incidents et des réclamations dans le cadre du service clientèle  
..... Course

Perfectionner vos compétences pour fournir un service clientèle d'excellence  
..... Course

### ■ Principes de base du service clientèle

Tisser des liens dans le cadre du service clientèle  
..... Course

Proposer un service clientèle sur site  
..... Course

Proposer un service clientèle par téléphone  
..... Course

Proposer un service clientèle interne efficace  
..... Course

Résolution des conflits dans le cadre du service clientèle  
..... Course

Concevoir une stratégie du service clientèle  
..... Course

### ■ ITIL® 2011 Foundation

Présentation du cycle de vie des services ITIL®  
..... Course

Concepts de la stratégie des services ITIL®  
..... Course

Processus de la stratégie des services ITIL®  
..... Course

Concepts de la conception des services ITIL®  
..... Course

Processus de la conception des services ITIL®  
..... Course

Concepts et processus de la transition des services ITIL®  
..... Course

Concepts de l'exploitation des services ITIL®  
..... Course

Processus de l'exploitation des services ITIL®  
..... Course

Amélioration continue des services ITIL®  
..... Course

## FRENCH

### WORKPLACE HEALTH, SAFETY, SECURITY, AND TRANSPORTATION

#### ■ Workplace Health, Safety and Security

Ergonomie au bureau	.....	Course
Condamnation et signalisation	.....	Course
Mieux connaître les agents pathogènes à diffusion hémato-gène	.....	Course
Sécurité et prévention incendie	.....	Course
Ergonomie industrielle	.....	Course
Communication sur les dangers : le droit de savoir de l'employé	.....	Course
Protection respiratoire	.....	Course
Protection de l'audition	.....	Course
EPI : Équipements de protection individuelle	.....	Course
Sécurité et prévention des blessures du dos	.....	Course
Espaces confinés	.....	Course
Matières dangereuses sur le lieu de travail	.....	Course
Extincteurs d'incendie portatifs	.....	Course
Levage intérieur et mouflage	.....	Course
Sécurité en laboratoire	.....	Course
Sécurité des machines	.....	Course
Préparation aux situations d'urgence et aux sinistres	.....	Course
Protection antichute	.....	Course
Glissades, trébuchements et chutes	.....	Course
Sécurité relative aux outils manuels et électriques	.....	Course
Premiers secours : Notions de base	.....	Course
Sécurité électrique	.....	Course
Ergonomie au travail	.....	Course
Sensibilisation à la sécurité des chariots élévateurs	.....	Course

Évaluation des risques professionnels	.....	Course
Sécurité d'une échelle	.....	Course
Sécurité au bureau	.....	Course

#### ■ Transportation - Safe Driving

Les fondamentaux de la conduite préventive	.....	Course
--	-------	--------

# FRENCH

## CONFORMITÉ LÉGALE (LEGAL COMPLIANCE)

### ■ Global Content

Prévenir le harcèlement sur un lieu de travail mondialisé – Édition employés	Course
Prévenir le harcèlement sur un lieu de travail mondialisé – Édition managers	Course
Lutte contre la corruption à l'échelle mondiale	Course
Lutte contre les ententes (antitrust) à l'échelle mondiale	Course
Respect de la vie privée et sécurité des informations dans le monde	Course
Délit d'initié à l'échelle mondiale	Course
Conflits d'intérêts à l'échelle mondiale	Course
Internet, les médias sociaux et la communication électronique	Course
Conformité des exportations à l'échelle mondiale	Course
Conformité des importations à l'échelle mondiale	Course
Éthique des affaires à l'échelle mondiale	Course
Fraude à l'échelle mondiale	Course
Diversité à l'échelle mondiale	Course
Concepts de base relatifs à la sécurité informatique à l'échelle mondiale	Course

### ■ EU Content

Respect de la vie privée et sécurité des informations dans l'Union Européenne	Course
Lutte contre les ententes (antitrust) dans l'Union européenne	Course

### ■ Workplace Compliance Essentials

Loi contre les pratiques de corruption à l'étranger	Course
---	--------

### ■ Compliance Expert Series

EXPERT EN MATIÈRE DE CONFORMITÉ : Confidentialité et sécurité des informations – Exemples	Business Impact Series
EXPERT EN MATIÈRE DE CONFORMITÉ : Harcèlement – Étude de cas pour les responsables	Business Impact Series
EXPERT EN MATIÈRE DE CONFORMITÉ : Sécurité informatique – Hameçonnage	Business Impact Series
EXPERT EN MATIÈRE DE CONFORMITÉ : Sécurité informatique – Préserver la sécurité des appareils mobiles	Business Impact Series
EXPERT EN MATIÈRE DE CONFORMITÉ : Diversité – Sa valeur au travail	Business Impact Series
EXPERT EN MATIÈRE DE CONFORMITÉ : Diversité – Surmonter les obstacles	Business Impact Series
EXPERT EN MATIÈRE DE CONFORMITÉ : Conformité en matière d'exportation – Pays d'origine	Business Impact Series
EXPERT EN MATIÈRE DE CONFORMITÉ : Confidentialité et sécurité des informations – Concepts de base	Business Impact Series
EXPERT EN MATIÈRE DE CONFORMITÉ : Conformité en matière d'importation – Classification des produits	Business Impact Series
EXPERT EN MATIÈRE DE CONFORMITÉ : Diversité – Garantir un vivier de candidats diversifiés	Business Impact Series
EXPERT EN MATIÈRE DE CONFORMITÉ : Intimidation – S'abstenir au travail	Business Impact Series
EXPERT EN MATIÈRE DE CONFORMITÉ : Intimidation – Rôle du responsable	Business Impact Series
EXPERT EN MATIÈRE DE CONFORMITÉ : Conformité en matière d'exportation – Arbre de décision	Business Impact Series
EXPERT EN MATIÈRE DE CONFORMITÉ : Conformité en matière d'exportation – Quels sont les risques ?	Business Impact Series
EXPERT EN MATIÈRE DE CONFORMITÉ : Harcèlement et représailles	Business Impact Series
EXPERT EN MATIÈRE DE CONFORMITÉ : Harcèlement – Étude de cas	Business Impact Series



## FRENCH

EXPERT EN MATIÈRE DE CONFORMITÉ : Harcèlement et représailles pour les responsables  
..... Business Impact Series

### ■ Compliance Short Series

CONFORMITÉ : Anticorruption  
..... Course

CONFORMITÉ : Anticorruption 2  
..... Course

CONFORMITÉ : Lutte contre les ententes  
..... Course

CONFORMITÉ : Lutte contre les ententes 2  
..... Course

CONFORMITÉ : Respect de la vie privée et sécurité des informations  
..... Course

CONFORMITÉ : Respect de la vie privée et sécurité des informations 2  
..... Course

CONFORMITÉ : Délit d'initié  
..... Course

CONFORMITÉ : Éviter les conflits d'intérêts  
..... Course

CONFORMITÉ : Prévenir le harcèlement et favoriser le respect  
..... Course

CONFORMITÉ : Prévenir le harcèlement et favoriser le respect 2  
..... Course

CONFORMITÉ : Les médias sociaux et la communication électronique  
..... Course

CONFORMITÉ : Les médias sociaux et la communication électronique 2  
..... Course

CONFORMITÉ : Encourager la diversité et éviter la discrimination  
..... Course

CONFORMITÉ : Lutte contre le blanchiment d'argent  
..... Course

CONFORMITÉ : Contrats publics  
..... Course

CONFORMITÉ : Cybersécurité  
..... Course

CONFORMITÉ : Promotion de la sécurité au travail  
..... Course

CONFORMITÉ : Intégrité comptable et financière  
..... Course

CONFORMITÉ : Protection des informations appartenant à l'entreprise  
..... Course

CONFORMITÉ : Éthique d'entreprise  
..... Course

CONFORMITÉ : Gestion des dossiers  
..... Course

CONFORMITÉ : Encourager le signalement des pratiques répréhensibles  
..... Course

CONFORMITÉ : Cadeaux, gratifications et divertissements  
..... Course

CONFORMITÉ : Conformité aux lois du commerce international  
..... Course

