

OPSI informatique

Maintenance - Réseaux
Formations

CATALOGUE DE FORMATION



TABLE DES MATIERES

1	DECOUVERTE BUREAUTIQUE WORD / EXCEL /POWERPOINT	4
2	PACK DECOUVERTE BUREAUTIQUE.....	8
3	EXCEL UTILISATION DU TABLEUR	13
4	INITIATION WORD	16
5	WORD / EXCEL	19
6	COMMUNICATION PAR INTERNET	24
7	CREATION DE SON SITE INTERNET	26
8	MISE EN AVANT DE SON SITE WEB.....	29
9	MARKETING WEB	32
10	MANAGEMENT D'EQUIPE	35
11	PERFECTIONNEMENT DE LA RELATION COMMERCIALE	38

PLAN DE FORMATION

DECOUVERTE BUREAUTIQUE
WORD / EXCEL / POWERPOINT



1 DECOUVERTE BUREAUTIQUE WORD / EXCEL /POWERPOINT

OBJECTIF DE LA FORMATION

MICROSOFT OFFICE EXCEL

Vous maitriserez la nouvelle interface, l'exploitation de base de données, la création de macros, le traitement de vos données, liaisons, formules, graphiques,...

MICROSOFT OFFICE WORD

Vous maitriserez la nouvelle interface, les feuilles de style, optimiserez vos plans, index, table des matières, mailing,...

MICROSOFT OFFICE POWERPOINT

Intégrer rapidement des graphiques, illustrations et textes et adapter son discours.

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques alternés de mises en pratique
- Supports écrits et version PDF
- Ordinateur portable
- Présentation PowerPoint par vidéoprojecteur

PROGRAMME DE LA FORMATION

MICROSOFT OFFICE EXCEL

- Arrivée dans Excel (description de la page d'accueil, assigner un dossier à Excel, définition d'un classeur)
- Principes de base (cellules, sélections de données, formats, formules, enregistrer, ouvrir, copier-coller,...)
- Tableaux de calcul (saisir des formules, fonctions, dates et heures, références, formules conditionnelles)
- Mise en forme (texte, alignement, bordure, format d'affichage, mise en forme conditionnelle)

PUBLIC VISE

Personne connaissant l'environnement Windows

PRE-REQUIS

Aucun

DUREE

35 Heures – 5 jours

HORAIRES

De 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

SUIVI ET EVALUATION

- ✓ Mise en situation
- ✓ QCM
- ✓ Fiches d'évaluations

- Bases de données (organiser les données, créer, trier, ajouter des fiches, extraire, les filtres automatiques)
- Les graphes (créer et enrichir les graphes sur les feuilles de calcul, personnalisation des séries)
- Filtre et tri automatique
- Tableau croisé dynamique
- Exportées des données au format PDF ou XPS
- Interactivité dans Excel
- Protéger ses informations (restriction d'accès sur cellules,...)
- Impression (mise en page, zone d'impression, titres, saut de page, en-tête et pied-de-page)
- Astuces à connaître

MICROSOFT OFFICE WORD

- Arrivée dans Word
- La mise en forme (caractère, paragraphe, tabulation, police, puce, majuscule accentuée, caractères spéciaux, gestion de la case, lettrine, etc.)
- Organisation du texte (technique de saisie, correcton, sélection et déplacement des parties textes,...=)
- Tableaux (création, modification et astuces)
- Sauts de page & en-têtes et pieds de pages
- Éléments graphiques
- Récupérer une base Excel
- Publipostage simple (lettres, enveloppes, étiquettes et catalogue)
- Les impressions (format d'impression, réglage des marges, orientation, etc.)
- Astuces et conseils pour aller plus loin

MICROSOFT OFFICE POWERPOINT

- Arrivée sur PowerPoint (présentation de l'interface)
- Gestion des masques (diapo, titre, pages de commentaires)
- Mise en place de gabarits (les outils dessins, textes,...)
- Utilisation des modèles et personnalisation
- Créer une présentation concise et adapter un discours

- Personnaliser le diaporama (temps de présentation par diapo, musiques, interactions,...)
- Liens avec d'autres logiciels (importation de texte à partir de Microsoft Office Word, importation de graphique à partir de Microsoft Excel, importation d'un fichier son ou CD audio)
- Interactivité/liens (création de boutons, liens vers une autre présentation, liens vers un site web,...)
- Astuces et conseils pour aller plus loin

PLAN DE FORMATION

PACK DECOUVERTE
BUREAUTIQUE



2 PACK DECOUVERTE BUREAUTIQUE

OBJECTIF DE LA FORMATION

WINDOWS 10

Présentation de l'architecture du PC ainsi que les principes fondamentaux de Windows 10.

INTERNET

Maîtriser la navigation et le fonctionnement d'internet.

MICROSOFT OFFICE OUTLOOK

Maîtriser les principes d'une messagerie et gérer sa communication par email.

MICROSOFT OFFICE EXCEL

Vous maitriserez la nouvelle interface, l'exploitation de base de données, la création de macros, le traitement de vos données, liaisons, formules, graphiques,...

MICROSOFT OFFICE WORD

Vous maitriserez la nouvelle interface, les feuilles de style, optimiserez vos plans, index, table des matières, mailing,...

MICROSOFT OFFICE POWERPOINT

Intégrer rapidement des graphiques, illustrations et textes et adapter son discours.

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques alternés de mises en pratique
- Supports écrits et version PDF
- Ordinateur portable
- Présentation PowerPoint par vidéoprojecteur

PUBLIC VISE

Personne n'ayant aucune connaissance de l'outil informatique ni l'environnement Windows

PRE-REQUIS

Aucun

DUREE

49 Heures – 7 jours

HORAIRES

De 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

SUIVI ET EVALUATION

- ✓ Mise en situation
- ✓ QCM
- ✓ Fiches d'évaluations

PROGRAMME DE LA FORMATION

WINDOWS 10

- Définition du système d'exploitation
- Organiser le bureau, agencer les fenêtres
- Personnaliser Windows selon vos besoins
- Enregistrer un fichier
- Utiliser les accessoires de Windows et réaliser des opérations de maintenance
- Sécurité (mise à jour automatique, antivirus,...)
- Utilisation de l'écran d'accueil (metro)
- Paramétrage de navigateur d'internet W10

INTERNET

- Présentation d'Internet Explorer
- Les outils de recherche sur le Web
- La navigation par onglets
- Fonction Quick Tabs
- Sécurité (système anti-phishing, anti-spoofing, contrôle parental, effacer les traces, cookies, codes d'accès enregistrés)
- Personnaliser le fonctionnement de l'explorateur
- Présentation des autres navigateurs (Firefox, Safari, etc.)
- Impression de pages internet
- Les sites utiles

MICROSOFT OFFICE OUTLOOK

- Présentation du fonctionnement d'un mail
- Notions élémentaires (menu ruban, créer et envoyer des messages)
- Options avancées (améliorer la présentation des messages, accès aux dossiers publics, signatures automatiques, indicateurs de messages, priorités des messages, Word Mail, utiliser la liste de diffusion, abonnement à des flux RSS, filtre anti-phishing, prévalualiser les pièces jointes,...)

- Gestion des contacts
- Gestion des mails (création de dossiers, règles et classement)
- Paramétrage des comptes de messagerie
- Comment faire de l'e-mailing
- Organiser un calendrier personnel
- Conseils et astuces pour aller plus loin

MICROSOFT OFFICE EXCEL

- Arrivée dans Excel (description de la page d'accueil, assigner un dossier à Excel, définition d'un classeur)
- Principes de base (cellules, sélections de données, formats, formules, enregistrer, ouvrir, copier-coller,...)
- Tableaux de calcul (saisir des formules, fonctions, dates et heures, références, formules conditionnelles)
- Mise en forme (texte, alignement, bordure, format d'affichage, mise en forme conditionnelle)
- Bases de données (organiser les données, créer, trier, ajouter des fiches, extraire, les filtres automatiques)
- Les graphes (créer et enrichir les graphes sur les feuilles de calcul, personnalisation des séries)
- Filtre et tri automatique
- Tableau croisé dynamique
- Exportées des données au format PDF ou XPS
- Interactivité dans Excel
- Protéger ses informations (restriction d'accès sur cellules,...)
- Impression (mise en page, zone d'impression, titres, saut de page, en-tête et pied-de-page)
- Astuces à connaître

MICROSOFT OFFICE WORD

- Arrivée dans Word
- La mise en forme (caractère, paragraphe, tabulation, police, puce, majuscule accentuée, caractères spéciaux, gestion de la case, lettrine, etc.)
- Organisation du texte (technique de saisie, correcton, sélection et déplacement des parties textes,...=)

- Tableaux (création, modification et astuces)
- Sauts de page & en-têtes et pieds de pages
- Eléments graphiques
- Récupérer une base Excel
- Publipostage simple (lettres, enveloppes, étiquettes et catalogue)
- Les impressions (format d'impression, réglage des marges, orientation, etc.)
- Astuces et conseils pour aller plus loin

MICROSOFT OFFICE POWERPOINT

- Arrivée sur PowerPoint (présentation de l'interface)
- Gestion des masques (diapo, titre, pages de commentaires)
- Mise en place de gabarits (les outils dessins, textes,...)
- Utilisation des modèles et personnalisation
- Créer une présentation concise et adapter un discours
- Personnaliser le diaporama (temps de présentation par diapo, musiques, interactions,...)
- Liens avec d'autres logiciels (importation de texte à partir de Microsoft Office Word, importation de graphique à partir de Microsoft Excel, importation d'un fichier son ou CD audio)
- Interactivité/liens (création de boutons, liens vers une autre présentation, liens vers un site web,...)
- Astuces et conseils pour aller plus loin

PLAN DE FORMATION

FORMATION EXCEL
UTILISATION DU TABLEUR



3 EXCEL UTILISATION DU TABLEUR

OBJECTIF DE LA FORMATION

Savoir utiliser le tableau Excel pour l'emploi de tableaux professionnels liés à la gestion du stock afin d'accroître sa rentabilité.

Connaître les règles générales d'utilisation du tableur.

Savoir créer une feuille de calcul simple avec des formules.

MOYENS PEDAGOGIQUES

Apports théoriques alternés de mises en pratique. Supports écrits, vidéoprojecteur et ordinateur.

PROGRAMME DE LA FORMATION

Prise de connaissance de l'interface

- Découverte du tableur
- Généralités sur l'environnement

Mise en forme des cellules

- Personnaliser les barres d'outils
- Mise en forme automatique
- Mise en forme manuelle
- Protection des cellules

Préparer, organiser et contrôler les données

- Organiser les données pour faciliter l'analyse
- Importer et consolider les données
- Mettre les données sous forme de tableau
- Extraire des données sur critères
- Contrôler la saisie en spécifiant des critères de validation
- Insérer des contrôles de formulaires (liste déroulante, case à cocher et bouton d'options,...)

PUBLIC VISE

Tout public ayant une connaissance de l'environnement Windows

Novice en tableur ou usager sans formation spécifique

PRE-REQUIS

Aucun

DUREE

35 Heures – 5 jours

HORAIRE

De 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

SUIVI ET EVALUATION

- ✓ Mise en situation
- ✓ QCM
- ✓ Fiches d'évaluations

Utilisation des fonctions

- Syntaxe des fonctions
- Principales catégories de fonctions Excel

Manipuler efficacement les données

- Indiquer des dates
- Utiliser les séries
- Trier les données

Exploiter les outils gain de temps

- Créer des formats personnalisés
- Définir des règles de mises en forme conditionnelles
- Faciliter et contrôler la saisie avec la validation de données

Construire des formules de calculs simples

- Fiabiliser les calculs : nommer des cellules ou des plages de cellules
- Mettre en place des conditions simples
- Mettre en relation des données avec la fonction « RECHERCHEV »
- Calculer des dates, des heures : « DATE », « JOUR », « MOIS.DECALER », etc.
- Manipuler du texte : gauche, droite STXT, NBCAR,...

Faire des simulations, établir des prévisions

- Valeur cible – solveur
- Définir des tables d'hypothèses à 1 ou 2 entrées

PLAN DE FORMATION

FORMATION INITIATION WORD



4 INITIATION WORD

OBJECTIF DE LA FORMATION

- Concevoir des courriers, notes et documents avec Microsoft Office Word
- Insérer un tableau, une image, un plan, une table des matières dans un document
- Créer un mailing
- Utilisation des styles, tabulation,...

MOYENS PEDAGOGIQUES

Apports théoriques alternés de mises en pratiques, supports écrits, versions PDF, vidéoprojecteur et ordinateur.

PROGRAMME DE LA FORMATION

Arrivée dans Word

- Description de la fenêtre d'accueil
- Assigner un dossier d'enregistrement à Word

Organisation du texte

- Techniques de saisie, de correction, de sélection et déplacement de parties de texte.

Mise en forme

- Du caractère, du paragraphe, tabulation, puce, majuscule accentuée, les caractères spéciaux, la gestion de la casse, appliquer une lettrine
- Sauts de page & en-têtes et pieds de page
- Thèmes, marges
- Notes et commentaires
- Styles hiérarchique pour les titres
- Style pour les listes

PUBLIC VISE

Personne souhaitant utiliser Word et optimiser leur travail

PRE-REQUIS

Personne connaissant l'outil informatique

DUREE

14 Heures – 2 jours

HORAIRES

De 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

SUIVI ET EVALUATION

- ✓ Mise en situation
- ✓ QCM
- ✓ Fiches d'évaluations

Les éléments graphiques :

- Insérer et créer des graphiques
- Lien avec un tableur.

Récupérer une base d'Excel

Les tableaux

Dessiner un tableau, Insérer des formules de calcul, Transformer un texte en tableau, Transformer un tableau en texte, Mettre un texte en colonnes

Le publipostage:

- Créer un formulaire
- Créer le mailing
- Faire un suivi des envois

Les astuces bien utiles

- Insertions automatiques et insertion d'images
- Explorateur d'objet

La gestion des documents longs

- Le mode plan : modifier et appliquer les styles du plan
- L'explorateur de document
- Générer et mettre à jour la table des matières
- Les annotations
- Les outils de révision (Inspection du document),
- Module gestion des droits numériques

Personnalisation de l'interface Word

- Bloc de construction QuickPart
- Modèles de documents et formulaires
- Protéger ses données
- Personnalisation de la barre d'outils

Règles pour composer

- Lettre, Dossier, CV

L'enregistrement et l'impression

- Format d'impression
- Réglage de marges, de l'orientation
- Enregistrement des documents

PLAN DE FORMATION

FORMATION
INITIATION WORD / EXCEL



5 WORD / EXCEL

OBJECTIF DE LA FORMATION

WORD

- Concevoir des courriers, notes et documents avec Microsoft Office Word
- Insérer un tableau, une image, un plan, une table des matières dans un document
- Créer un mailing
- Utilisation des styles, tabulation,...

EXCEL

- Savoir utiliser le tableau Excel pour l'emploi de tableaux professionnels liés à la gestion du stock afin d'accroître sa rentabilité.
- Connaître les règles générales d'utilisation du tableur.
- Savoir créer une feuille de calcul simple avec des formules.

MOYENS PEDAGOGIQUES

Apports théoriques alternés de mises en pratiques, supports écrits, versions PDF, vidéoprojecteur et ordinateur.

PROGRAMME DE LA FORMATION

WORD (2 JOURS)

Arrivée dans Word

- Description de la fenêtre d'accueil
- Assigner un dossier d'enregistrement à Word

Organisation du texte

- Techniques de saisie, de correction, de sélection et déplacement de parties de texte.

PUBLIC VISE

Personne souhaitant utiliser Word et Excel et optimiser leur travail

PRE-REQUIS

Personne connaissant l'outil informatique

DUREE

35 Heures – 5 jours

HORAIRE

De 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

SUIVI ET EVALUATION

- ✓ Mise en situation
- ✓ QCM
- ✓ Fiches d'évaluations

Mise en forme

- Du caractère, du paragraphe, tabulation, puce, majuscule accentuée, les caractères spéciaux, la gestion de la casse, appliquer une lettrine
- Sauts de page & en-têtes et pieds de page
- Thèmes, marges
- Notes et commentaires
- Styles hiérarchique pour les titres
- Style pour les listes

Les éléments graphiques :

- Insérer et créer des graphiques
- Lien avec un tableur.

Récupérer une base d'Excel

Les tableaux

Dessiner un tableau, Insérer des formules de calcul, Transformer un texte en tableau, Transformer un tableau en texte, Mettre un texte en colonnes

Le publipostage:

- Créer un formulaire
- Créer le mailing
- Faire un suivi des envois

Les astuces bien utiles

- Insertions automatiques et insertion d'images
- Explorateur d'objet

La gestion des documents longs

- Le mode plan : modifier et appliquer les styles du plan
- L'explorateur de document
- Générer et mettre à jour la table des matières
- Les annotations
- Les outils de révision (Inspection du document),
- Module gestion des droits numériques

Personnalisation de l'interface Word

- Bloc de construction QuickPart
- Modèles de documents et formulaires
- Protéger ses données
- Personnalisation de la barre d'outils

Règles pour composer

- Lettre, Dossier, CV

L'enregistrement et l'impression

- Format d'impression
- Réglage de marges, de l'orientation
- Enregistrement des documents

EXCEL (3 JOURS)

Prise de connaissance de l'interface

- Découverte du tableur
- Généralités sur l'environnement

Mise en forme des cellules

- Personnaliser les barres d'outils
- Mise en forme automatique
- Mise en forme manuelle
- Protection des cellules

Préparer, organiser et contrôler les données

- Organiser les données pour faciliter l'analyse
- Importer et consolider les données
- Mettre les données sous forme de tableau
- Extraire des données sur critères
- Contrôler la saisie en spécifiant des critères de validation
- Insérer des contrôles de formulaires (liste déroulante, case à cocher et bouton d'options,...)

Utilisation des fonctions

- Syntaxe des fonctions
- Principales catégories de fonctions Excel

Manipuler efficacement les données

- Indiquer des dates
- Utiliser les séries
- Trier les données

Exploiter les outils gain de temps

- Créer des formats personnalisés
- Définir des règles de mises en forme conditionnelles
- Faciliter et contrôler la saisie avec la validation de données

Construire des formules de calculs simples

- Fiabiliser les calculs : nommer des cellules ou des plages de cellules
- Mettre en place des conditions simples
- Mettre en relation des données avec la fonction « RECHERCHEV »
- Calculer des dates, des heures : « DATE », « JOUR », « MOIS.DECALER », etc.
- Manipuler du texte : gauche, droite STXT, NBCAR,...

Faire des simulations, établir des prévisions

- Valeur cible – solveur
- Définir des tables d'hypothèses à 1 ou 2 entrées

PLAN DE FORMATION

COMMUNICATION PAR INTERNET



6 COMMUNICATION PAR INTERNET

OBJECTIF DE LA FORMATION

La formation a pour objectif de former à l'utilisation des réseaux sociaux dans un contexte professionnel. Cette formation opérationnelle alliant apports théoriques, études de cas et mises en pratique vise à apporter les savoir-faire essentiels en termes de communication et de gestion de communautés sur les réseaux sociaux.

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques alternés de mises en pratique
- Supports écrits et version PDF

PROGRAMME DE LA FORMATION

Médias sociaux & stratégie social Media

- Introduction: médias sociaux et e-reputation
- Conception d'une stratégie sociale média et d'une stratégie éditoriale
- E-influence, forums, blogosphère
- Pratique des réseaux sociaux principaux (Twitter, Facebook, LinkedIn)
- Découverte des réseaux sociaux de niche (Pinterest, Instagram, etc.)

Contenus & référencement

- Ecrire pour le web et notions de référencement
- Création et diffusion de vidéos et d'images pour le web

Animation & gestion de communauté

- Organisation d'événements sur les réseaux sociaux
- Organisation d'événements IRL (in the real life)
- Anticiper et gérer une situation de crise
- Publication sur Facebook et Twitter

PUBLIC VISE

Tout public connaissant l'environnement Windows

PRE-REQUIS

- ✓ Bonne maîtrise de l'outil informatique
- ✓ Connaissance du web

DUREE

35 Heures – 5 jours

HORAIRES

De 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

SUIVI ET EVALUATION

- ✓ Mise en situation
- ✓ QCM
- ✓ Fiches d'évaluations

PLAN DE FORMATION

CREATION DE SON SITE INTERNET



7 CREATION DE SON SITE INTERNET

OBJECTIF DE LA FORMATION

La formation porte sur la découverte de toutes les étapes de création d'un site Internet.

Découvrir l'hébergement, comprendre ce qu'est un CMS et apprendre à l'utiliser.

Mise en ligne du site sur l'hébergement choisi

Utilisation de Wordpress et mise en avant de son site sur les réseaux sociaux.

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques alternés de mises en pratique
- Supports écrits et version PDF
- Ordinateur portable
- Présentation PowerPoint par vidéoprojecteur

PROGRAMME DE LA FORMATION

Créer un site Web

- Présentation de l'hébergeur OVH
- Déposer un nom de domaine.
- Choisir son hébergement adapté aux fonctionnalités de son futur site.
- Qu'est-ce que le FTP ? Présentation de FileZilla.

Définir le contenu du site

- Définir l'arborescence
- Proposer un contenu de qualité pour chaque page du site
- Acquérir les bases du HTML pour travailler avec Wordpress

PUBLIC VISE

Tout public ayant une connaissance l'environnement windows

PRE-REQUIS

- ✓ Bonne maîtrise de l'outil informatique
- ✓ Connaissance du web

DUREE

21 Heures – 3 jours

HORAIRES

De 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

SUIVI ET EVALUATION

- ✓ Mise en situation
- ✓ QCM
- ✓ Fiches d'évaluations

Installer et utiliser Wordpress

- Utilisation de l'installation automatique de Wordpress par OVH
- Utiliser le tableau de bord.
- Définir les options générales.
- Choisir le thème du site sur Themeforest.

Mise en ligne et valorisation du contenu

- Présentation des aspects SEO (référencement naturel)
- Création des pages et du menu du site
- Présentation du module Yoast SEO
- Paramétrage du référencement des pages du site

Préparer et intégrer les images

- Les formats image (PNG, GIF, JPEG).
- Présentation de PIXLR, la webApplication de traitement des images
- Récupérer et modifier des images dans PIXLR.
- Les rapports taille/poids et vitesse de chargement.

Compléter et enrichir le site web

- Gérer les comptes utilisateurs.
- Les réglages avancés du thème.
- Tester le site en ligne.

Et après ?

- Présentation et installation de Google Analytics
- Se faire connaître sur les réseaux sociaux (linkedin, Facebook)
- Création de sa page Linkedin Entreprise
- Création de sa page Facebook Entreprise

PLAN DE FORMATION

MISE EN AVANT DE SON SITE WEB



8 MISE EN AVANT DE SON SITE WEB

OBJECTIF DE LA FORMATION

La formation porte sur le perfectionnement de toutes les étapes de création d'un site Internet.

Mise en ligne du site sur l'hébergement choisi en le mettant en valeur.

Utilisation de Wordpress et mise en avant de son site sur les réseaux sociaux.

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques alternés de mises en pratique
- Supports écrits et version PDF
- Ordinateur portable
- Présentation PowerPoint par vidéoprojecteur

PROGRAMME DE LA FORMATION

Mise en ligne et valorisation du contenu

- Présentation des aspects SEO (référencement naturel)
- Création des pages et du menu du site
- Présentation du module Yoast SEO
- Paramétrage du référencement des pages du site

Préparer et intégrer les images

- Les formats image (PNG, GIF, JPEG).
- Présentation de PIXLR, la webApplication de traitement des images
- Récupérer et modifier des images dans PIXLR.
- Les rapports taille/poids et vitesse de chargement.

PUBLIC VISE

Tout public ayant une connaissance

l'environnement windows

PRE-REQUIS

- ✓ Bonne maîtrise de l'outil informatique
- ✓ Connaissance du web

DUREE

14 Heures – 2 jours

HORAIRES

De 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

SUIVI ET EVALUATION

- ✓ Mise en situation
- ✓ QCM
- ✓ Fiches d'évaluations

Compléter et enrichir le site web

- Gérer les comptes utilisateurs.
- Les réglages avancés du thème.
- Tester le site en ligne.

Et après ?

- Présentation et installation de Google Analytics
- Se faire connaître sur les réseaux sociaux (linkedin, Facebook)
- Création de sa page LinkedIn Entreprise
- Création de sa page Facebook Entreprise

PLAN DE FORMATION

FORMATION MARKETING WEB

- Mise en avant de son site web
- Communication par internet



9 MARKETING WEB

OBJECTIF DE LA FORMATION

MISE EN AVANT DE SON SITE WEB

La formation porte sur le perfectionnement de toutes les étapes de création d'un site Internet.

Mise en ligne du site sur l'hébergement choisi en le mettant en valeur.

Utilisation de Wordpress et mise en avant de son site sur les réseaux sociaux.

COMMUNICATION PAR INTERNET

La formation de COMMUNICATION PAR INTERNET a pour objectif de former à l'utilisation des réseaux sociaux dans un contexte professionnel.

Cette formation opérationnelle alliant apports théoriques, études de cas et mises en pratique vise à apporter les savoir-faire essentiels en termes de communication et de gestion de communautés sur les réseaux sociaux.

MOYENS PEDAGOGIQUES

Apports théoriques alternés de mises en pratiques, supports écrits, versions PDF, ordinateurs et vidéoprojecteur.

PROGRAMME DE LA FORMATION

MISE EN AVANT DE SON SITE WEB (2 JOURS)

Mise en ligne et valorisation du contenu

- Présentation des aspects SEO (référencement naturel)
- Création des pages et du menu du site
- Présentation du module Yoast SEO
- Paramétrage du référencement des pages du site

PUBLIC VISE

Tout public connaissant l'outil informatique et la création d'un site internet.

PRE-REQUIS

Aucun

DUREE

35 Heures – 5 jours

HORAIRES

De 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

SUIVI ET EVALUATION

- ✓ Mise en situation
- ✓ QCM
- ✓ Fiches d'évaluations

Préparer et intégrer les images

- Les formats image (PNG, GIF, JPEG).
- Présentation de PIXLR, la webApplication de traitement des images, récupérer et modifier des images dans PIXLR
- Les rapports taille/poids et vitesse de chargement.

Compléter et enrichir le site web

- Gérer les comptes utilisateurs.
- Les réglages avancés du thème.
- Tester le site en ligne.

Et après ?

- Présentation et installation de Google Analytics
- Se faire connaître sur les réseaux sociaux (linkedin, Facebook)
- Création de sa page LinkedIn Entreprise
- Création de sa page Facebook Entreprise

COMMUNICATION PAR INTERNET

Médias sociaux & stratégie social Media

- Introduction : médias sociaux et e-reputation
- Conception d'une stratégie sociale média et d'une stratégie éditoriale
- E-influence, forums et blogosphère
- Pratique des réseaux sociaux principaux (Twitter, Facebook, LinkedIn)
- Découverte des réseaux sociaux de niche (Pinterest, Instagram, etc.)

Contenus & référencement

- Ecrire pour le web et notions de référencement
- Création et diffusion de vidéos et d'images pour le web

Animation & gestion de communauté

- Organisation d'événements sur les réseaux sociaux
- Organisation d'événements IRL (in the real life)
- Anticiper et gérer une situation de crise
- Publicité sur Facebook et Twitter

PLAN DE FORMATION

FORMATION
MANAGEMENT D'EQUIPE



10 MANAGEMENT D'EQUIPE

OBJECTIF DE LA FORMATION

- Savoir s'affirmer en qualité de manager et gérer ses collaborateurs
- Savoir assumer pleinement son rôle de manager avec rigueur et organisation
- Savoir comprendre et améliorer les relations avec son équipe en développant sa qualité d'écoute et sa maîtrise de soi, en construisant et assurant sa crédibilité
- Savoir aider son équipe à améliorer ses résultats, à motiver ses collaborateurs et savoir évaluer ses résultats

MOYENS PEDAGOGIQUES

Apports théoriques alternés de mises en pratique, jeux de rôles, supports écrits et vidéoprojecteur.

PROGRAMME DE LA FORMATION

MANAGER COACH

Equipe

- Sa cohésion et son fonctionnement
- Comment créer une équipe qui gagne
- Expérimentation de ce qu'est une équipe qui gagne
- Découverte des outils associés au cas étudié

Management

- Adaptation du management à la réalité du moment
- Différents types de management
- Flexibilité et assertivité au travail

PUBLIC VISE

Manager, chef de service, responsable de projet et/ou personne ayant des responsabilités au sein d'un poste ou pour une évolution de celui-ci

PRE-REQUIS

Aucun

DUREE

21 Heures – 3 jours

HORAIRE

De 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

SUIVI ET EVALUATION

- ✓ Mise en situation
- ✓ QCM
- ✓ Fiches d'évaluations

LEADERSHIP ET MOTIVATION

Savoir partager pour mobiliser

- Créer et fédérer une équipe autour d'un projet, se connaître et partager ses choix
- Apprendre à échanger : demander, recevoir, donner un feedback
- Apprendre à dire à l'autre ce que l'on pense : signes de reconnaissances positifs et négatifs

Savoir se respecter en tant que leader

- Domaines de vie et les niveaux de satisfaction, repérer son niveau actuel de fonctionnement et les actions à mettre en œuvre de ses orientations
- Repérer les situations conflictuelles et trouver les comportements adaptés pour en sortir en tant que leader
-
- **Savoir communiquer et écouter dans son rôle de leader**
- Qui est l'autre et comment entrer en communication avec lui
- Adapter son style de management en fonction des situations relationnelles rencontrées

Gestion des conflits

- **Savoir identifier les situations potentielles de conflits**
- Distinguer les différents types de conflits

Savoir éviter les pièges

- Les conduites à ne pas tenir

Savoir déterminer les enjeux

- Clarifier les paramètres du conflit
- Définir les enjeux des deux parties et évaluer les pouvoirs

Savoir traiter un conflit

- Comprendre les mécanismes, gérer et résoudre le conflit

PLAN DE FORMATION

FORMATION PERFECTIONNEMENT
DE LA REALTION COMMERCIALE



11 PERFECTIONNEMENT DE LA RELATION COMMERCIALE

OBJECTIF DE LA FORMATION

- Valoriser l'image de l'entreprise
- Acquérir les bases de la communication pour en maîtriser les effets sur le comportement des autres
- Faciliter la prise en charge de l'interlocuteur dans l'échange
- Maîtriser sa propre émotivité et gérer l'agressivité de son interlocuteur
- Adopter une attitude positive d'apaisement pour résoudre le différent
- Poursuivre efficacement la relation

MOYENS PEDAGOGIQUES

Active par une alternance d'apports théoriques et cas pratiques et jeux de rôle.

Suivi personnalisé sur poste de travail.

PROGRAMME DE LA FORMATION

ACCUEIL TELEPHONIQUE ET PHYSIQUE

Les conditions d'un accueil téléphonique et physique de qualité

- Identifier la qualité de service attendue par son interlocuteur.
- Savoir créer un climat de confiance avec son interlocuteur.
- Prise de conscience du rôle de valorisation de l'image de l'entreprise

PUBLIC VISE

Toute une personne chargée d'accueillir un interlocuteur au téléphone ou physique et en charge du développement commercial

PRE-REQUIS

Aucun

DUREE

35 Heures – 5 jours

HORAIRES

De 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

SUIVI ET EVALUATION

- ✓ Mise en situation
- ✓ QCM
- ✓ Fiches d'évaluations

L'entretien d'accueil dans l'esprit relation client

- Les grands principes de la communication
 - verbale : la voix, le débit, le rythme, l'écoute active, la reformulation
 - Non verbale
- Développement de la capacité d'adaptation au client
- Définition des attentes des interlocuteurs
- Le poids des mots

Le traitement de la demande

- Expliquer pour informer
- Recadrer un entretien en restant courtois
- La prise de message
- S'assurer de la bonne compréhension du message délivré

La gestion des situations difficiles

Repérer et analyser une situation conflictuelle

- Contexte de conflit
- Motifs du conflit
- Enjeux de chacun en situation conflictuelle
- Savoir prendre du recul sur la situation

La communication en situation conflictuelle

- Communiquer positivement en pratiquant l'écoute active et la reformulation apaisante
- Prendre en charge le mécontentement de son interlocuteur
- Repérer les motivations les intérêts de l'interlocuteur

Résoudre positivement et ensemble le conflit

- Initier le dialogue
- Gérer l'agressivité
- Les expressions et le vocabulaire positif : le langage adapté
- La voix le ton et le sourire
- Savoir faire patienter en cas de non réponse immédiate, savoir dire non, formuler les demandes et faire admettre son désaccord
- Trouver les solutions et les faire accepter

PROSEPTION TELEPHONIQUE

Préparer sa séance de phoning

- Créer un environnement propice à l'appel :
 - temps et lieu ;
 - fichiers et argumentaires adaptés.
- Identifier et qualifier les interlocuteurs pertinents.
- Cibler le décideur final.
- Se fixer un objectif et un timing par vague d'appel.
- Se conditionner positivement.
- Mise en situation : obtenir le rendez-vous.

Donner confiance dès les premiers instants

- Franchir les différents barrages : accueil, secrétaire.
- Personnaliser le contact.
- Capter l'intérêt du prospect dès les premiers instants, la méthode AIDA :
 - attirer l'Attention ;
 - susciter l'Intérêt ;
 - renforcer le Désir ;
 - inciter à l'Action.
- Utiliser les mots qui font mouche au téléphone.
- Adopter les attitudes gagnantes :
 - dynamisme ;
 - enthousiasme.
- Ateliers pratiques : passer les barrages et réussir ses accroches.

Obtenir le rendez-vous

- Proposer rapidement le rendez-vous.
- Rebondir sur les objections spécifiques à la prospection pour obtenir le rendez-vous.
- Réussir sa prise de congés.
- Renforcer l'envie du prospect.
- Préserver la relation avec le prospect, même face à l'agressivité.
- Se remotiver après un appel non abouti.

Mise en situation : rebondir sur les objections.

Finaliser la prospection téléphonique

- Formaliser les informations obtenues sur le prospect.
- Transmettre les informations au sein de l'entreprise.
- Programmer les relances.
- Réaliser les relances.
- Suivre ses résultats : savoir s'auto-analyser pour augmenter son taux de réussite.
- Atelier pratique : optimiser son plan de prospection.

PROSPECTION SUR LE TERRAIN

Les leviers de l'action commerciale terrain

- Les différentes formes d'action commerciale
- La vente au quotidien.
-

L'action commerciale terrain

- Compléter la connaissance du client
- Identifier ses freins à l'achat
- Recueillir des informations complémentaires pour affiner les ventes au quotidien
- Affirmer l'image de l'entreprise et renforcer son emprise sur le client.

L'organisation d'une action commerciale terrain

- Phase de préparation : le choix des cibles
- Définir des actions différenciées par cible
- Choisir les moyens et les outils adaptés à l'action et à la cible
- Mise en place d'une action
- Suivi de l'action : vendre l'action terrain à la cible.

La phase active d'une action commerciale terrain

- L'entretien en présentiel
- La découverte du point de vente du client
- L'évaluation des marges de progrès.

Le suivi d'une action commerciale terrain

- La rédaction d'un compte rendu d'opération
- L'élaboration de propositions nouvelles
- Le tableau de bord du suivi client.