

Vous voulez

- Développer des compétences
- Progresser dans vos carrières
- Capitaliser vos atouts
- Vous réaliser professionnellement

Vous êtes

chef d'entreprise, DRH,
responsable formation,
commerçant, artisan,
profession libérale,
exploitant agricole, salarié,
demandeur d'emploi,
particulier...



développeur de
compétences

CFC
mariefrance
Centre de Formation Continue

Mallettes du Dirigeant 2020 AGEFICE

LES FORMULES

- OPÉRATIONNELLES ET MODULABLES
- INTER-ENTREPRISES
- INTRA-ENTREPRISE (SUR MESURE)
- INDIVIDUALISÉES

MALLETTES DU DIRIGEANT AGEFICE CFC MARIE FRANCE – 10 MODULES

Comptabilité -Analyse financière -Tableaux de bord

- Module 1 : Utilisation des tableurs, conception de tableaux et graphiques
- Module 2 : Les fondamentaux de la comptabilité et de l'analyse financière

Nouvelles Technologies et Compétences Numériques

- Module 3 : Les essentiels de l'ordinateur, utiliser internet et sa messagerie électronique
- Module 4 : Digitaliser son entreprise
- Module 5 : Le Web et le E-Commerce, les outils pour améliorer son chiffre d'affaires
- Module 6 : Les fondamentaux du digital et des réseaux sociaux et de l'e-reputation
- Module 7 : Protection des données personnelles - RGPD

Marketing et Communication

- Module 8 : Fondamentaux du marketing, exploiter une base de données
- Module 9 : Fondamentaux des techniques de vente
- Module 10 : Stratégie de communication et déclinaison sur le Web

Objectif(s) Opérationnel(s)	<ul style="list-style-type: none"> Acquérir les bases de l'utilisation des tableurs Apprendre à concevoir rapidement des tableaux de calculs Se familiariser avec les formules et fonctions Construire des graphiques pour illustrer les chiffres Organiser les feuilles et classeurs Suivre son activité et définir ses axes de rentabilité Développer sa confiance et son autonomie
Participant.e.s	Dirigeants et chefs d'entreprise ainsi que leurs conjoints-collaborateurs et, en particulier, ceux qui sont à la tête de jeunes entreprises ou confrontés à des mutations économiques. Prise en charge spéciale pour ressortissants AGEFICE
Pré-requis	Connaissances de base Windows
Programme	<p>Jour 1 Matin 3,5h Prendre ses marques</p> <ul style="list-style-type: none"> Se repérer dans l'environnement de l'application tableur Apprendre à manipuler les contenus de cellules Utiliser ses premières formules de calcul Sauver son travail sous différents formats <p>Concevoir, mettre en forme et imprimer un tableau simple</p> <ul style="list-style-type: none"> Formater les cellules : présenter les chiffres, le texte, les dates, les pourcentages Mettre les données sous forme de tableau Trier et filtrer des données Imprimer l'intégralité ou une partie de tableau, titrer, paginer <p>Après-midi 3.5h Se familiariser avec les formules et fonctions</p> <ul style="list-style-type: none"> Calculer des pourcentages, des ratios, appliquer un taux Effectuer des statistiques Appliquer une condition Afficher automatiquement la date du jour Consolider les données de plusieurs feuilles Automatiser la recopie des formules : références absolues ou relatives <p>Jour 2 Matin 3.5h Illustrer les chiffres avec des graphiques</p> <ul style="list-style-type: none"> Construire un graphique Modifier le type : histogramme, courbe, secteur Ajuster les données source <p>Après-midi 3.5h Organiser feuilles et classeurs</p> <ul style="list-style-type: none"> Insérer, déplacer, copier une ou plusieurs feuilles Modifier plusieurs feuilles simultanément Créer des liaisons dynamiques Construire des tableaux de synthèse

	Mise en place de tableaux de bord <ul style="list-style-type: none">• Suivre ses recettes, ses principaux ratios et l'évolution de son Chiffre d'Affaire• Concevoir ses tableaux de bord de suivi d'activité
Formateur.rice.s	Professionnels de la bureautique, de l'informatique et d'internet ; Spécialistes de l'assistance utilisateurs : Professionnelle de la gestion et de la comptabilité, spécialistes en progiciels comptables EBP, Quadratus, Ciel, Sage, et Excel...
Durée	14 heures (2 jours)
Tarifs	700,00 € nets (tarif non assujetti à TVA)
Dates / Horaires	Entrées/sorties permanentes
Lieu	En centre ou sur site, information accessibilité sur le lieu choisi, nous consulter
Commentaires : Méthodologie et moyens pédagogiques : Alternance exposés théoriques et exercices pratiques en prise avec le quotidien des participants ; Cas réels ; Echanges et réflexions personnelles entre les participants ; Jeux de rôle et mises en situation ; Travail, individuel, en sous-groupes et en groupe ; Ecoute et dynamique relationnelle ; Remise d'un support Evaluation : en fin de formation et à froid; Attestation de fin de formation ; Certificat de réalisation ; Evaluation Formateur Présence : Feuille d'émargement	

Objectif(s) Opérationnel(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître l'importance de la relation client • Transformer l'appel téléphonique en entretien • Identifier ses points forts et ses points de vigilance en situation de négociation • Adopter la bonne posture pour atteindre son objectif tout en préservant la qualité de la relation • Préparer ses négociations avec efficacité • Mener ses négociations pour aboutir à une conclusion mutuellement satisfaisante • Mieux gérer les situations de blocage en négociation et sortir des situations tendues
Participant.e.s	Dirigeants et chefs d'entreprise ressortissants de l'AGEFICE, ainsi que leurs conjoints-collaborateurs et, en particulier, ceux qui sont à la tête de jeunes entreprises ou confrontés à des mutations économiques
Pré-requis	Aucun
Programme	<p>Jour 1</p> <p>Matin 3.5h</p> <p>La relation client</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les parties prenantes de la relation commerciale • Comprendre les enjeux de la relation client : <ul style="list-style-type: none"> - L'image ; Le chiffre d'affaire ; La fidélisation • Comprendre les attentes du client • Gestion de la relation client <ul style="list-style-type: none"> - Comportement : distinguer l'objectif opérationnel de l'objectif relationnel ; Ecoute : établir le contact et favoriser la confiance ; Détecter les attentes du client - Mettre en valeur une solution - Accepter critiques et objections <p>Après-midi 3.5h</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestion des réclamations et insatisfactions <ul style="list-style-type: none"> - Faire face aux situations délicates : Annoncer un retard, une mauvaise nouvelle ; Savoir refuser en préservant la relation ; Gérer un incident, une insatisfaction • Maintenir et valoriser le contact après l'intervention <p>Jour 2</p> <p>Matin 3.5h</p> <p>Convaincre vos futurs clients de vous rencontrer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Préparer sa prospection <ul style="list-style-type: none"> - Définir sa cible de prospects - Constituer son fichier prospects - Fixer ses objectifs de prospection - Se mettre en conditions optimales <p>Après-midi 3.5h</p> <ul style="list-style-type: none"> • Techniques de communication téléphonique <ul style="list-style-type: none"> - Savoir se présenter et susciter l'intérêt

- Savoir franchir le barrage du secrétariat
- Développer une écoute active
- Détecter les besoins du prospect
- Rédiger son scénario téléphonique
- Se préparer aux objections des prospects

Jour 3

Matin 3.5h

Entretien de négociation

- Négocier, c'est quoi ?
- La préparation de l'entretien de négociation :
 - Les objectifs (court, moyen et long terme)
 - Le timing de l'entretien
 - Les intérêts communs
 - La posture et le déroulement de l'entretien
 - Se préparer à répondre aux principales objections
 - La conclusion

Après-midi 3.5h

- Les éléments en jeu en négociation
 - Les personnes (matrice sur les attitudes fondamentales ; l'interlocuteur convergent, neutre ou divergent)
 - Les attitudes relationnelles
 - Les facteurs qui contribuent à générer la confiance / les critères de légitimité
 - Les pièges de l'argumentation
- Basculer sur la vente
 - Développer un argumentaire commercial
 - Comprendre les différentes étapes de l'entretien de vente
 - Repérer les signaux d'achat du client et amener la négociation prix

Jour 4

Matin 3.5h

Les enjeux de la gestion de situations difficiles

- Reconnaître les types de clients difficiles, et adapter sa posture en conséquence
 - Le client arrogant ; Chronophage ; Expert, qui croit mieux savoir que vous ; Le « bon copain » ; Pointilleux ; Râleur / contestataire / protestataire ; Eternellement insatisfait ; Versatile ; Mutique, communication difficile
- Résoudre et désamorcer les situations de conflit
 - Comprendre l'insatisfaction d'un client
 - Reconnaître les signes avant-coureurs pour mieux prévenir la situation ; Analyser les causes de l'insatisfaction du client/les facteurs déclencheurs de mécontentement ; Comprendre les attentes du client mécontent pour regagner sa satisfaction

	<p>Après-midi 3.5h</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ouvrir le dialogue <ul style="list-style-type: none"> • Pratiquer l'écoute active ; Clarifier les attentes et les besoins de la personne : la faire parler, reformuler ; Adopter la bonne attitude pour favoriser la confiance ; Le choix des mots ; La posture ; L'attitude mentale (son état d'esprit) - Rechercher des solutions <ul style="list-style-type: none"> • Clarifier et s'assurer des intentions communes, s'assurer qu'on est sur la même longueur d'ondes ; Chercher des points d'accord : Construire une posture gagnant/gagnant ; Prendre des engagements concrets (qui fait quoi, quand, comment) - Savoir mettre fin à l'échange • Tirer des enseignements des situations de conflits <ul style="list-style-type: none"> - Repérer les incidents fréquents ; Tirer des conclusions (remise en question de certaines pratiques) - Mettre en place des indicateurs de suivi des réclamations, des procédures ; Adopter certains réflexes en matière de gestion de conflits
Formateur.rice.s	Professionnel en relations clientèle, techniques de communication, techniques de vente
Durée	28 heures (4 Jours)
Tarifs	1 400,00 € nets (tarif non assujetti à TVA)
Dates / Horaires	Entrées / Sorties permanentes
Lieu	CFC MARIE FRANCE ou sur Site Information accessibilité sur le lieu choisi nous consulter
<p>Commentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Méthodologie et moyens pédagogiques : Alternance exposés théoriques et exercices pratiques en prise avec le quotidien des participants ; Cas réels ; Echanges et réflexions personnelles entre les participants ; Jeux de rôle et mises en situation ; Travail, individuel, en sous-groupes et en groupe ; Ecoute et dynamique relationnelle ; Remise d'un support • Evaluation : en fin de formation et à froid; Attestation de fin de formation ; Certificat de réalisation ; Evaluation Formateur • Présence : Feuille d'émargement 	

« Module 5 : Le Web et le E-Commerce, les Outils pour Améliorer son Chiffre d'Affaires »

Objectif(s) Opérationnel(s)	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre les enjeux d'une présence sur le web Acquérir le vocabulaire propre à ce domaine Assurer sa présence sur le web au travers d'un site d'e-commerce Analyser le trafic de son site Développer sa confiance et son autonomie
Participant.e.s	Dirigeants et chefs d'entreprise ressortissants de l'AGEFICE, ainsi que leurs conjoints-collaborateurs et, en particulier, ceux qui sont à la tête de jeunes entreprises ou confrontés à des mutations économiques
Pré-requis	Connaissances de base Windows et d'internet
Programme	<p>Jour 1</p> <p>Matin 3.5h Introduction à internet</p> <ul style="list-style-type: none"> Vocabulaire spécifique à Internet Types de sites internet Recherches efficaces sur Internet <ul style="list-style-type: none"> Les différents types de moteurs et Annuaires de recherche généralistes Les différents types de moteurs et Annuaires de recherche généralistes Les tendances du web <p>Après-midi 3.5h Avant de créer son site</p> <ul style="list-style-type: none"> Comprendre le vocabulaire technique Cahier des charges Contraintes légales Préparation des contenus Présentation et initiation aux outils de création de Site Internet Ecueils à éviter etc. <p>Jour 2</p> <p>Matin 3.5h Créer un site web vitrine sur (Prestashop, WordPress, WooCommerce ou Joomla)</p> <ul style="list-style-type: none"> Déposer un nom de domaine Trouver un hébergeur pour son site Définir l'arborescence Les différents types de contenus <ul style="list-style-type: none"> Organiser les contenus Structurer la navigation Concevoir les pages Appliquer une charte graphique Préparer et intégrer les images Insérer des liens hypertextes

« Module 5 : Le Web et le E-Commerce, les Outils pour Améliorer son Chiffre d'Affaires »

	<p>Après-midi 3.5h</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compléter et enrichir le site web <ul style="list-style-type: none"> - Rappels sur l'utilité et le fonctionnement des plugins. - Améliorer l'interface utilisateur - Ajouter des fonctionnalités de réseau social. - Gérer la traduction du site. - Modification simple du thème fourni avec les CSS - Création d'une page de contenu dynamique <p>Jour 3</p> <p>Matin 3.5h</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sécuriser et manipuler le site <ul style="list-style-type: none"> - Limiter l'accès du site pendant les travaux - Déplacer le site d'un serveur à l'autre - Sauvegarde et restauration de la base de données - Création d'un Intranet • Administrer le site à plusieurs <ul style="list-style-type: none"> - Créer des utilisateurs - Gérer les droits d'accès avancés <p>Après-midi 3.5h</p> <p>Analyser le trafic</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installation d'un traqueur • Analyse des mots-clés et expressions performantes • Statistiques et indicateurs de performance • Mettre en place des tableaux de bords décisionnels
Formateur.rice.s	Experts en Informatique web & réseaux sociaux, Marketing et Communication 2.0
Durée	21 heures (3 jours)
Tarifs	1 050,00€ nets (tarif non assujetti à TVA)
Dates / Horaires	Entrées / Sorties permanentes
Lieu	CFC MARIE FRANCE ou sur Site Information accessibilité sur le lieu choisi nous consulter
<p>Commentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Méthodologie et moyens pédagogiques : Alternance exposés théoriques et exercices pratiques en prise avec le quotidien des participants ; Cas réels ; Echanges et réflexions personnelles entre les participants ; Jeux de rôle et mises en situation ; Travail, individuel, en sous-groupes et en groupe ; Ecoute et dynamique relationnelle ; Remise d'un support • Evaluation : en fin de formation et à froid; Attestation de fin de formation ; Certificat de réalisation ; Evaluation Formateur • Présence : Feuille d'émargement 	

« Module 5 : Le Web et le E-Commerce, les Outils pour Améliorer son Chiffre d'Affaires »

Objectif(s) Opérationnel(s)	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre les enjeux d'une présence sur le web Acquérir le vocabulaire propre à ce domaine Assurer sa présence sur le web au travers d'un site d'e-commerce Analyser le trafic de son site Développer sa confiance et son autonomie
Participant.e.s	Dirigeants et chefs d'entreprise ressortissants de l'AGEFICE, ainsi que leurs conjoints-collaborateurs et, en particulier, ceux qui sont à la tête de jeunes entreprises ou confrontés à des mutations économiques
Pré-requis	Connaissances de base Windows et d'internet
Programme	<p>Jour 1</p> <p>Matin 3.5h Introduction à internet</p> <ul style="list-style-type: none"> Vocabulaire spécifique à Internet Types de sites internet Recherches efficaces sur Internet <ul style="list-style-type: none"> Les différents types de moteurs et Annuaire de recherche généralistes Les différents types de moteurs et Annuaire de recherche généralistes Les tendances du web <p>Après-midi 3.5h Avant de créer son site</p> <ul style="list-style-type: none"> Comprendre le vocabulaire technique Cahier des charges Contraintes légales Préparation des contenus Présentation et initiation aux outils de création de Site Internet Ecueils à éviter etc. <p>Jour 2</p> <p>Matin 3.5h Créer un site web vitrine sur (Prestashop, WordPress, WooCommerce ou Joomla)</p> <ul style="list-style-type: none"> Déposer un nom de domaine Trouver un hébergeur pour son site Définir l'arborescence Les différents types de contenus <ul style="list-style-type: none"> Organiser les contenus Structurer la navigation Concevoir les pages Appliquer une charte graphique Préparer et intégrer les images Insérer des liens hypertextes

« Module 5 : Le Web et le E-Commerce, les Outils pour Améliorer son Chiffre d'Affaires »

	<p>Après-midi 3.5h</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compléter et enrichir le site web <ul style="list-style-type: none"> - Rappels sur l'utilité et le fonctionnement des plugins. - Améliorer l'interface utilisateur - Ajouter des fonctionnalités de réseau social. - Gérer la traduction du site. - Modification simple du thème fourni avec les CSS - Création d'une page de contenu dynamique <p>Jour 3</p> <p>Matin 3.5h</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sécuriser et manipuler le site <ul style="list-style-type: none"> - Limiter l'accès du site pendant les travaux - Déplacer le site d'un serveur à l'autre - Sauvegarde et restauration de la base de données - Création d'un Intranet • Administrer le site à plusieurs <ul style="list-style-type: none"> - Créer des utilisateurs - Gérer les droits d'accès avancés <p>Après-midi 3.5h</p> <p>Analyser le trafic</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installation d'un traqueur • Analyse des mots-clés et expressions performantes • Statistiques et indicateurs de performance • Mettre en place des tableaux de bords décisionnels
Formateur.rice.s	Experts en Informatique web & réseaux sociaux, Marketing et Communication 2.0
Durée	21 heures (3 jours)
Tarifs	1 050,00€ nets (tarif non assujetti à TVA)
Dates / Horaires	Entrées / Sorties permanentes
Lieu	CFC MARIE FRANCE ou sur Site Information accessibilité sur le lieu choisi nous consulter
<p>Commentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Méthodologie et moyens pédagogiques : Alternance exposés théoriques et exercices pratiques en prise avec le quotidien des participants ; Cas réels ; Echanges et réflexions personnelles entre les participants ; Jeux de rôle et mises en situation ; Travail, individuel, en sous-groupes et en groupe ; Ecoute et dynamique relationnelle ; Remise d'un support • Evaluation : en fin de formation et à froid; Attestation de fin de formation ; Certificat de réalisation ; Evaluation Formateur • Présence : Feuille d'émargement 	

« Module 5 : Le Web et le E-Commerce, les Outils pour Améliorer son Chiffre d'Affaires »

développeur de
compétences

CFC mariefrance

Objectif(s) Opérationnel(s)	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre les enjeux d'une présence sur le web Acquérir le vocabulaire propre à ce domaine Assurer sa présence sur le web au travers d'un site d'e-commerce Analyser le trafic de son site Développer sa confiance et son autonomie
Participant.e.s	Dirigeants et chefs d'entreprise ressortissants de l'AGEFICE, ainsi que leurs conjoints-collaborateurs et, en particulier, ceux qui sont à la tête de jeunes entreprises ou confrontés à des mutations économiques
Pré-requis	Connaissances de base Windows et d'internet
Programme	<p>Jour 1</p> <p>Matin 3.5h Introduction à internet</p> <ul style="list-style-type: none"> Vocabulaire spécifique à Internet Types de sites internet Recherches efficaces sur Internet <ul style="list-style-type: none"> Les différents types de moteurs et Annuaires de recherche généralistes Les différents types de moteurs et Annuaires de recherche généralistes Les tendances du web <p>Après-midi 3.5h Avant de créer son site</p> <ul style="list-style-type: none"> Comprendre le vocabulaire technique Cahier des charges Contraintes légales Préparation des contenus Présentation et initiation aux outils de création de Site Internet Ecueils à éviter etc. <p>Jour 2</p> <p>Matin 3.5h Créer un site web vitrine sur (Prestashop, WordPress, WooCommerce ou Joomla)</p> <ul style="list-style-type: none"> Déposer un nom de domaine Trouver un hébergeur pour son site Définir l'arborescence Les différents types de contenus <ul style="list-style-type: none"> Organiser les contenus Structurer la navigation Concevoir les pages Appliquer une charte graphique Préparer et intégrer les images Insérer des liens hypertextes -

Centre de Formation Continue

CFC Marie France (Lycée Marie France) - 20, rue Danton - 83000 Toulon
04 94 41 05 05 - cfc-mariefrance@lmf83.fr - site : lyceemariefrance.fr

SIRET N° 783 167 232 00025 Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 93 83 04046 83

« Module 5 : Le Web et le E-Commerce, les Outils pour Améliorer son Chiffre d'Affaires »

	<p>Après-midi 3.5h</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compléter et enrichir le site web <ul style="list-style-type: none"> - Rappels sur l'utilité et le fonctionnement des plugins. - Améliorer l'interface utilisateur - Ajouter des fonctionnalités de réseau social. - Gérer la traduction du site. - Modification simple du thème fourni avec les CSS - Création d'une page de contenu dynamique <p>Jour 3</p> <p>Matin 3.5h</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sécuriser et manipuler le site <ul style="list-style-type: none"> - Limiter l'accès du site pendant les travaux - Déplacer le site d'un serveur à l'autre - Sauvegarde et restauration de la base de données - Création d'un Intranet • Administrer le site à plusieurs <ul style="list-style-type: none"> - Créer des utilisateurs - Gérer les droits d'accès avancés <p>Après-midi 3.5h</p> <p>Analyser le trafic</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installation d'un traqueur • Analyse des mots-clés et expressions performantes • Statistiques et indicateurs de performance • Mettre en place des tableaux de bords décisionnels
Formateur.rice.s	Experts en Informatique web & réseaux sociaux, Marketing et Communication 2.0
Durée	21 heures (3 jours)
Tarifs	1 050,00€ nets (tarif non assujetti à TVA)
Dates / Horaires	Entrées / Sorties permanentes
Lieu	CFC MARIE FRANCE ou sur Site Information accessibilité sur le lieu choisi nous consulter
<p>Commentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Méthodologie et moyens pédagogiques : Alternance exposés théoriques et exercices pratiques en prise avec le quotidien des participants ; Cas réels ; Echanges et réflexions personnelles entre les participants ; Jeux de rôle et mises en situation ; Travail, individuel, en sous-groupes et en groupe ; Ecoute et dynamique relationnelle ; Remise d'un support • Evaluation : en fin de formation et à froid; Attestation de fin de formation ; Certificat de réalisation ; Evaluation Formateur • Présence : Feuille d'émargement 	

Objectif(s) Opérationnel(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Acquérir les bases de l'utilisation des tableurs • Apprendre à concevoir rapidement des tableaux de calculs • Se familiariser avec les formules et fonctions • Construire des graphiques pour illustrer les chiffres • Organiser les feuilles et classeurs • Suivre son activité et définir ses axes de rentabilité • Développer sa confiance et son autonomie
Participant.e.s	Dirigeants et chefs d'entreprise ainsi que leurs conjoints-collaborateurs et, en particulier, ceux qui sont à la tête de jeunes entreprises ou confrontés à des mutations économiques. Prise en charge spéciale pour ressortissants AGEFICE
Pré-requis	Connaissances de base Windows
Programme	<p>Jour 1 Matin 3,5h Prendre ses marques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se repérer dans l'environnement de l'application tableur • Apprendre à manipuler les contenus de cellules • Utiliser ses premières formules de calcul • Sauver son travail sous différents formats <p>Concevoir, mettre en forme et imprimer un tableau simple</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formater les cellules : présenter les chiffres, le texte, les dates, les pourcentages • Mettre les données sous forme de tableau • Trier et filtrer des données • Imprimer l'intégralité ou une partie de tableau, titrer, paginer <p>Après-midi 3.5h Se familiariser avec les formules et fonctions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calculer des pourcentages, des ratios, appliquer un taux • Effectuer des statistiques • Appliquer une condition • Afficher automatiquement la date du jour • Consolider les données de plusieurs feuilles • Automatiser la recopie des formules : références absolues ou relatives <p>Jour 2 Matin 3.5h Illustrer les chiffres avec des graphiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Construire un graphique • Modifier le type : histogramme, courbe, secteur • Ajuster les données source <p>Après-midi 3.5h Organiser feuilles et classeurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Insérer, déplacer, copier une ou plusieurs feuilles • Modifier plusieurs feuilles simultanément • Créer des liaisons dynamiques • Construire des tableaux de synthèse

	Mise en place de tableaux de bord <ul style="list-style-type: none">• Suivre ses recettes, ses principaux ratios et l'évolution de son Chiffre d'Affaire• Concevoir ses tableaux de bord de suivi d'activité
Formateur.rice.s	Professionnels de la bureautique, de l'informatique et d'internet ; Spécialistes de l'assistance utilisateurs : Professionnelle de la gestion et de la comptabilité, spécialistes en progiciels comptables EBP, Quadratus, Ciel, Sage, et Excel...
Durée	14 heures (2 jours)
Tarifs	700,00 € nets (tarif non assujetti à TVA)
Dates / Horaires	Entrées/sorties permanentes
Lieu	En centre ou sur site, information accessibilité sur le lieu choisi, nous consulter
Commentaires : Méthodologie et moyens pédagogiques : Alternance exposés théoriques et exercices pratiques en prise avec le quotidien des participants ; Cas réels ; Echanges et réflexions personnelles entre les participants ; Jeux de rôle et mises en situation ; Travail, individuel, en sous-groupes et en groupe ; Ecoute et dynamique relationnelle ; Remise d'un support Evaluation : en fin de formation et à froid; Attestation de fin de formation ; Certificat de réalisation ; Evaluation Formateur Présence : Feuille d'émargement	

Objectif(s) Opérationnel(s)	<ul style="list-style-type: none"> Acquérir le vocabulaire et les compétences de base à l'utilisation d'un ordinateur Savoir naviguer sur le Web, rechercher efficacement, utiliser un formulaire Se familiariser avec l'utilisation, les règles et les usages du courrier électronique Développer sa confiance et son autonomie
Participant.e.s	Dirigeants et chefs d'entreprise ainsi que leurs conjoints-collaborateurs et, en particulier, ceux qui sont à la tête de jeunes entreprises ou confrontés à des mutations économiques. Prise en charge spéciale pour ressortissants de l'AGEFICE
Pré-requis	Aucun
Programme	<p>Jour 1 Matin 3.5h Comprendre les concepts de base</p> <ul style="list-style-type: none"> Comprendre le fonctionnement d'un ordinateur Les principaux composants : processeur, mémoire vive, disque dur, périphériques Identifier le rôle du système d'exploitation <p>Après-midi 3.5h Travailler dans l'environnement de son système d'exploitation</p> <ul style="list-style-type: none"> Se repérer dans l'environnement Le bureau, la barre des tâches, les fenêtres Gérer les tâches : ouvrir, fermer un programme Passer d'une application à une autre Organiser son poste de travail Créer et organiser ses dossiers Copier, déplacer, renommer, supprimer des fichiers <p>Jour 2 Matin 3.5h Découvrir internet et naviguer sur le Web</p> <ul style="list-style-type: none"> Vocabulaire spécifique à Internet Présentation des protocoles : <ul style="list-style-type: none"> We,,Email, FTP, Autres Recherches efficaces sur Internet Les différents types de moteurs et annuaires de recherche généralistes Recherches par mots / expressions clefs / syntaxe Trucs et astuces pour obtenir des résultats pertinents Utilisation des bases de données documentaires ou sites de référence <ul style="list-style-type: none"> Retrouver les coordonnées postales ou téléphoniques d'un contact Recherches sur l'identité d'une entreprise client ou d'un fournisseur Consulter le Journal Officiel, lire la presse

	Après-midi 3.5h Utiliser sa messagerie électronique <ul style="list-style-type: none"> • Principe de la messagerie électronique • Utilisation efficace et pertinente de la messagerie électronique <ul style="list-style-type: none"> - Créer et envoyer un Email simple - Consulter sa boîte de réception, répondre, faire suivre - Joindre un document de manière à ce qu'il puisse être lu ou afficher par le destinataire - Utiliser les confirmations de réception ou de lecture - Travailler la mise en forme - Comprendre les classements en indésirables - Constituer et utiliser un répertoire de contacts
Formateur.rice.s	Professionnels de la bureautique, de l'informatique et d'internet ; Spécialistes de l'assistance utilisateurs
Durée	14 heures (2 jours)
Tarifs	700,00 € nets (tarif non assujetti à TVA)
Dates / Horaires	Entrées / Sorties permanentes
Lieu	CFC MARIE FRANCE ou sur Site Information accessibilité sur le lieu choisi nous consulter
<p>Commentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Méthodologie et moyens pédagogiques : Alternance exposés théoriques et exercices pratiques en prise avec le quotidien des participants ; Cas réels ; Echanges et réflexions personnelles entre les participants ; Jeux de rôle et mises en situation ; Travail, individuel, en sous-groupes et en groupe ; Ecoute et dynamique relationnelle ; Remise d'un support • Evaluation : en fin de formation et à froid; Attestation de fin de formation ; Certificat de réalisation ; Evaluation Formateur • Présence : Feuille d'émargement 	

Objectif(s) Opérationnel(s)	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre les enjeux de la transformation digitale de l'entreprise Acquérir une vision d'ensemble de la transformation digitale Acquérir le vocabulaire propre à ce domaine Pouvoir jeter les bases de sa propre stratégie Développer sa confiance et son autonomie
Participant.e.s	Dirigeants et chefs d'entreprise ressortissants de l'AGEFICE, ainsi que leurs conjoints-collaborateurs et, en particulier, ceux qui sont à la tête de jeunes entreprises ou confrontés à des mutations économiques
Pré-requis	Connaissances de base Windows et d'internet
Programme	<p>Jour 1 Matin 3.5h Les fondamentaux et enjeux de la transformation numérique</p> <ul style="list-style-type: none"> Qu'est-ce que le numérique ? Les nouvelles technologies et les nouveaux usages Quelles conséquences pour mon entreprise et pour mes différents interlocuteurs ? Intégrer le numérique dans ma stratégie digitale <p>Après-midi 3.5h Simplifier mon organisation interne</p> <ul style="list-style-type: none"> Dématérialiser mes documents administratifs : Intérêt et méthode de simplification de la gestion des factures, devis et archives Organiser la gestion des données relatives aux prospects, clients et fournisseurs <p>Jour 2 Matin 3.5h Les solutions Open Source</p> <ul style="list-style-type: none"> Notions et définitions, différents types de licence Intérêts et risques d'adoption de solutions et outils OpenSource Les Outils OpenSource pour le poste de travail Les Outils pour la Gestion d'Entreprise <ul style="list-style-type: none"> Suites décisionnelles (Les solutions ERP, Les solutions CRM, Outils de Reporting) Les solutions GED et Enterprise Content Management Les solutions de Partage de Documents <p>Après-midi 3.5h Effectuer mes démarches administratives en ligne</p> <ul style="list-style-type: none"> Réaliser ses déclarations fiscales et sociales en ligne (déclarations sociales, déclarations de TVA etc.) <p>Jour 3 Matin 3.5h Externaliser mes données</p> <ul style="list-style-type: none"> Qu'est-ce que le cloud computing ? <ul style="list-style-type: none"> Définitions, bénéfices et risques ; Cadre légal Panorama du marché

	<ul style="list-style-type: none"> - Principaux acteurs - Principales solutions (IaaS, PaaS et SaaS) - Principales architectures utilisées • Les bonnes pratiques pour l'intégration du cloud le système d'information de son entreprise • Les questions essentielles à se poser avant de choisir son prestataire <p>Après-midi 3.5h Sécuriser mes solutions digitales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introduction à la sécurité des systèmes d'information : Contexte, enjeux, chiffres-clés • Définition et identifications des principaux risques actuels (hacking, failles de sécurité) • Diagnostiquer son niveau de sécurité • Les outils et moyens techniques de parade aux principales menaces simples <ul style="list-style-type: none"> - Mot de passe, sauvegarde, coffre-fort électronique, navigation, mise à jour des outils, choix d'un hébergement sécurisé pour son site, etc.
Formateur.ice.s	Experts en Informatique Web & Réseaux sociaux, Marketing et Communication 2.0
Durée	21 heures (3 jours)
Tarifs	1 050,00 € nets (tarif non assujetti à TVA)
Dates / Horaires	Entrées / Sorties permanentes
Lieu	CFC MARIE FRANCE ou sur Site Information accessibilité sur le lieu choisi nous consulter
<p>Commentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Méthodologie et moyens pédagogiques : Alternance exposés théoriques et exercices pratiques en prise avec le quotidien des participants ; Cas réels ; Echanges et réflexions personnelles entre les participants ; Jeux de rôle et mises en situation ; Travail, individuel, en sous-groupes et en groupe ; Ecoute et dynamique relationnelle ; Remise d'un support • Evaluation : en fin de formation et à froid; Attestation de fin de formation ; Certificat de réalisation ; Evaluation Formateur • Présence : Feuille d'émargement 	

Objectif(s) Opérationnel(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Appréhender les fondamentaux de la comptabilité générale • Comprendre la logique du compte de résultat et du bilan • Gérer sa trésorerie • Réaliser un diagnostic financier • Interpréter les principaux ratios • Évaluer la santé financière de l'entreprise à la lecture de ses documents comptables
Participant.e.s	Dirigeants et chefs d'entreprise ainsi que leurs conjoints-collaborateurs et, en particulier, ceux qui sont à la tête de jeunes entreprises ou confrontés à des mutations économiques. Prise en charge spéciale pour ressortissants de l'AGEFICE
Pré-requis	Aucun
Programme	<p>Jour 1</p> <p>Matin 1.5h Les fondamentaux de la comptabilité générale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre la logique comptable • Notion d'exploitation : charges, produits • La chaîne comptable : les journaux, les comptes, la balance, le grand livre • Les états comptables : le compte de résultat, le bilan, l'annexe <p>Matin et après-midi 5.5h Lire et analyser un bilan et un compte de résultat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lire et interpréter le bilan <ul style="list-style-type: none"> - Les rubriques de l'actif - Les rubriques du passif - Le bilan : fonction patrimoniale - Le bilan : les annexes - Le bilan : fonction trésorerie • Lire et interpréter le compte de résultat <ul style="list-style-type: none"> - Le compte de résultat : la formation du résultat comptable • Analyser et comprendre ses résultats <ul style="list-style-type: none"> - Les soldes intermédiaires de gestion • Définir le lien entre le bilan et le compte de résultat • Le seuil de rentabilité <ul style="list-style-type: none"> - Analyse des résultats - Le seuil de rentabilité <p>Jour 2</p> <p>Matin 3.5h Bien gérer sa trésorerie</p> <ul style="list-style-type: none"> • D'où provient la trésorerie • Prévoir les besoins en trésorerie • Élaborer son plan de trésorerie • Gérer son plan de trésorerie • Les possibilités de négociation avec son banquier

	Après-midi 3.5h Les fondamentaux du contrôle de gestion <ul style="list-style-type: none">• Comprendre la logique financière de son entreprise• Apprendre à calculer son prix de revient• Savoir établir des prévisions• Suivre les réalisations et analyser les écarts
Formateur.rice.s	Professionnelles de la gestion et de la comptabilité, spécialistes en progiciels comptables EBP, Quadratus, Ciel, Sage, et Excel ;Consultant financier indépendant ; Ancien cadre bancaire spécialisé dans la relation entreprise et
Durée	14 heures (2 jours)
Tarifs	700,00 € nets (tarif non assujetti à TVA)
Dates / Horaires	Entrées / Sorties permanentes
Lieu	CFC MARIE FRANCE ou sur Site Information accessibilité sur le lieu choisi nous consulter
Commentaires : <ul style="list-style-type: none">• Méthodologie et moyens pédagogiques : Alternance exposés théoriques et exercices pratiques en prise avec le quotidien des participants ; Cas réels ; Echanges et réflexions personnelles entre les participants ; Jeux de rôle et mises en situation ; Travail, individuel, en sous-groupes et en groupe ; Ecoute et dynamique relationnelle ; Remise d'un support• Evaluation : en fin de formation et à froid; Attestation de fin de formation ; Certificat de réalisation ; Evaluation Formateur• Présence : Feuille d'émargement	

Centre de Formation Continue

CFC Marie France (Lycée Marie France) - 20, rue Danton - 83000 Toulon
04 94 41 05 05 - cfc-mariefrance@lmf83.fr - site : lyceemariefrance.fr

SIRET N° 783 167 232 00025 Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 93 83 04046 83

Objectif(s) Opérationnel(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les fondamentaux du marketing • Identifier l'intérêt de l'utilisation d'un fichier clients • Constituer et exploiter une base de données clients, cibler les actions et en mesurer les retours
Participant.e.s	Dirigeants et chefs d'entreprise ainsi que leurs conjoints-collaborateurs et, en particulier, ceux qui sont à la tête de jeunes entreprises ou confrontés à des mutations économiques. Prise en charge spéciale pour ressortissants de l'AGEFICE
Pré-requis	Aucun
Programme	<p>Jour 1</p> <p>Matin 3.5h</p> <p>Fondamentaux du marketing</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le Marketing : Définitions et utilité (missions, démarche, outils) <ul style="list-style-type: none"> - Principales missions du marketing (3) : diagnostic, recommandation et mise en oeuvre - Evolutions & Tendances : Webmarketing, médias sociaux, tendances clés • Analyse de son environnement, de la concurrence et des publics-cibles (segmentation, positionnement, stratégies produit) <ul style="list-style-type: none"> - Définition de la stratégie marketing : les étapes clés - Segmentation et ciblage des marchés prioritaires - Le positionnement d'une marque ou d'une gamme de produits/services - Structure type d'un plan marketing - Méthodes et outils de pilotage et de contrôle <p>Après-midi 3.5h</p> <p>L'intérêt de l'utilisation d'un fichier clients</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fichier clients/prospects : Intérêt • Déterminer la valeur client : principaux indicateurs, critères de loyauté client • Les informations clients, levier de performance pour l'entreprise : repérer les cibles et définir le plan d'action commercial • Le cadre juridique : le RGPD et la CNIL <p>Jour 2</p> <p>Matin 3.5h</p> <p>Les sources préexistantes pour constituer un fichier clients</p> <ul style="list-style-type: none"> • Extraire les informations de sa comptabilité ou de son logiciel de facturation • Récolter les données (Pages jaunes, Kompass, sites Internet, etc.) • Acheter ou louer des fichiers : routeurs <p>Constituer et exploiter sa base de données clients</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définitions des besoins • Définitions des données et typologies

	<p>Après-midi 3.5h</p> <p>Exploiter efficacement sa base de données</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'importance de faire vivre sa base de données • L'entretien et le nettoyage de sa base • Dédoublonnage et déduplication • Les clés d'enrichissement de la base de données <p>Du fichier clients au CRM</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définition de la gestion de la relation client - Customer Relationship Management (CRM) • Avantages, inconvénients • Solutions présentes sur le marché
Formateur.rice.s	Professionnels experts en Informatique web & réseaux sociaux, Marketing et Communication 2.0
Durée	14 heures (2jours)
Tarifs	700,00 € nets (tarif non assujetti à TVA)
Dates / Horaires	Entrées / Sorties permanentes
Lieu	CFC MARIE FRANCE ou sur Site Information accessibilité sur le lieu choisi nous consulter
<p>Commentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Méthodologie et moyens pédagogiques : Alternance exposés théoriques et exercices pratiques en prise avec le quotidien des participants ; Cas réels ; Echanges et réflexions personnelles entre les participants ; Jeux de rôle et mises en situation ; Travail, individuel, en sous-groupes et en groupe ; Ecoute et dynamique relationnelle ; Remise d'un support • Evaluation : en fin de formation et à froid; Attestation de fin de formation ; Certificat de réalisation ; Evaluation Formateur • Présence : Feuille d'émargement 	

Objectif(s) Opérationnel(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les fondamentaux de la communication • Choisir une documentation adaptée en fonction de la cible visée • Rédiger pour mieux délivrer son message • Concevoir ses premiers outils de communication
Participant.e.s	Dirigeants et chefs d'entreprise ressortissants de l'AGEFICE, ainsi que leurs conjoints-collaborateurs et, en particulier, ceux qui sont à la tête de jeunes entreprises ou confrontés à des mutations économiques
Pré-requis	Connaissances de bases Windows et d'internet
Programme	<p>Jour 1</p> <p>Matin 3.5h Les fondamentaux de la communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définir ses objectifs et son message <ul style="list-style-type: none"> - Quelles cibles atteindre ? Objectifs marketing et commerciaux - Dans quel but ? Ventes, image, conquête, différenciation, fidélisation - Pour délivrer quel message ? - Quels sont les points forts et le caractère distinctif de mon entreprise ? • Quelles documentations pour quelles cibles ? <ul style="list-style-type: none"> - Print, Web et Digital selon ses objectifs <p>Après-midi 3.5h</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les documentations Print <ul style="list-style-type: none"> - Avantages, inconvénients, limites - Les points à surveiller : la typologie, la mise en page, la psychologie des formes et des couleurs - Le vocabulaire graphique et les termes techniques des interlocuteurs de la chaîne graphique - Brochure commerciale et plaquette publicitaire : trouver le juste équilibre entre image institutionnelle et promotion des produits ou services - Choix des visuels, témoignages et citations : le cadre réglementaire. <p>Jour 2</p> <p>Matin 3.5h</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les documentations Web et Digitales <ul style="list-style-type: none"> - Avantages, inconvénients, limites - Évolution vers la digitalisation des supports : cas des tablettes et des écrans - Attitudes et usages des lecteurs, mode de lecture des internautes - Développer un style rédactionnel adapté aux spécificités du Web et des outils de consultation (tablettes, smartphones) - Enrichir le contenu par les visuels et effets spéciaux : animation, son, vidéo - Règles de déontologie sur le Web et les médias sociaux

	<p>Après-midi 3.5h</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rédiger les textes <ul style="list-style-type: none"> - S'approprier et appliquer les règles de la communication écrite ; Apprendre à écrire court - Créer des niveaux de lecture ; Mettre en valeur le texte • Optimiser l'impact des mots et des images en Print, Web ou Digital <ul style="list-style-type: none"> - Argumenter en « bénéfiques clients » - Choix des messages : se distinguer de la concurrence <p>Jour 3</p> <p>Matin 3.5h</p> <p>Concevoir votre infolettre (newsletter)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diffuser une newsletter (infolettre) électronique <ul style="list-style-type: none"> - Analyse et typologie des newsletters - Définir les cibles et les objectifs de communication de votre newsletter - Repérer les solutions techniques et choisir la solution la plus adaptée aux besoins identifiés : <ul style="list-style-type: none"> • Publipostage avec les outils bureautiques • Logiciels dédiés • Prestataires spécialisés - Connaître et respecter la législation en vigueur (CNIL et LCEN) • Concevoir et réaliser votre newsletter <ul style="list-style-type: none"> - Choisir les messages clés à communiquer - Structurer le contenu de la lettre - Concevoir la maquette - Définir la charte graphique - Bien utiliser la couleur <p>Après-midi 3.5h</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enrichir la newsletter <ul style="list-style-type: none"> - Ajouter des liens hypertexte - Illustrer la newsletter avec des photos - Intégrer les contraintes d'affichage des images - Veiller à la mise en page et à l'ergonomie • Diffuser la newsletter et favoriser l'ouverture <ul style="list-style-type: none"> - Définir des champs d'en-tête pertinents : <ul style="list-style-type: none"> • expéditeur • objet • Optimiser la délivrabilité (filtres anti-spam) • Mesurer l'efficacité : bounced, taux d'ouverture et taux de clics
Formateur.ice.s	Experts en Informatique web & réseaux sociaux, Marketing et Communication 2.0
Durée	21 heures (3 jours)
Tarifs	1 050,00€ nets (tarif non assujetti à TVA)

Dates / Horaires	Entrées / Sorties permanentes
Lieu	CFC MARIE FRANCE ou sur Site Information accessibilité sur le lieu choisi
Commentaires : <ul style="list-style-type: none">• Méthodologie et moyens pédagogiques : Alternance exposés théoriques et exercices pratiques en prise avec le quotidien des participants ; Cas réels ; Echanges et réflexions personnelles entre les participants ; Jeux de rôle et mises en situation ; Travail, individuel, en sous-groupes et en groupe ; Ecoute et dynamique relationnelle ; Remise d'un support• Evaluation : en fin de formation et à froid; Attestation de fin de formation ; Certificat de réalisation ; Evaluation Formateur• Présence : Feuille d'émargement	

Objectif(s) Opérationnel(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître l'importance de la relation client • Transformer l'appel téléphonique en entretien • Identifier ses points forts et ses points de vigilance en situation de négociation • Adopter la bonne posture pour atteindre son objectif tout en préservant la qualité de la relation • Préparer ses négociations avec efficacité • Mener ses négociations pour aboutir à une conclusion mutuellement satisfaisante • Mieux gérer les situations de blocage en négociation et sortir des situations tendues
Participant.e.s	Dirigeants et chefs d'entreprise ressortissants de l'AGEFICE, ainsi que leurs conjoints-collaborateurs et, en particulier, ceux qui sont à la tête de jeunes entreprises ou confrontés à des mutations économiques
Pré-requis	Aucun
Programme	<p>Jour 1</p> <p>Matin 3.5h</p> <p>La relation client</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les parties prenantes de la relation commerciale • Comprendre les enjeux de la relation client : <ul style="list-style-type: none"> - L'image ; Le chiffre d'affaire ; La fidélisation • Comprendre les attentes du client • Gestion de la relation client <ul style="list-style-type: none"> - Comportement : distinguer l'objectif opérationnel de l'objectif relationnel ; Ecoute : établir le contact et favoriser la confiance ; Détecter les attentes du client - Mettre en valeur une solution - Accepter critiques et objections <p>Après-midi 3.5h</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestion des réclamations et insatisfactions <ul style="list-style-type: none"> - Faire face aux situations délicates : Annoncer un retard, une mauvaise nouvelle ; Savoir refuser en préservant la relation ; Gérer un incident, une insatisfaction • Maintenir et valoriser le contact après l'intervention <p>Jour 2</p> <p>Matin 3.5h</p> <p>Convaincre vos futurs clients de vous rencontrer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Préparer sa prospection <ul style="list-style-type: none"> - Définir sa cible de prospects - Constituer son fichier prospects - Fixer ses objectifs de prospection - Se mettre en conditions optimales <p>Après-midi 3.5h</p> <ul style="list-style-type: none"> • Techniques de communication téléphonique <ul style="list-style-type: none"> - Savoir se présenter et susciter l'intérêt

- Savoir franchir le barrage du secrétariat
- Développer une écoute active
- Détecter les besoins du prospect
- Rédiger son scénario téléphonique
- Se préparer aux objections des prospects

Jour 3

Matin 3.5h

Entretien de négociation

- Négocier, c'est quoi ?
- La préparation de l'entretien de négociation :
 - Les objectifs (court, moyen et long terme)
 - Le timing de l'entretien
 - Les intérêts communs
 - La posture et le déroulement de l'entretien
 - Se préparer à répondre aux principales objections
 - La conclusion

Après-midi 3.5h

- Les éléments en jeu en négociation
 - Les personnes (matrice sur les attitudes fondamentales ; l'interlocuteur convergent, neutre ou divergent)
 - Les attitudes relationnelles
 - Les facteurs qui contribuent à générer la confiance / les critères de légitimité
 - Les pièges de l'argumentation
- Basculer sur la vente
 - Développer un argumentaire commercial
 - Comprendre les différentes étapes de l'entretien de vente
 - Repérer les signaux d'achat du client et amener la négociation prix

Jour 4

Matin 3.5h

Les enjeux de la gestion de situations difficiles

- Reconnaître les types de clients difficiles, et adapter sa posture en conséquence
 - Le client arrogant ; Chronophage ; Expert, qui croit mieux savoir que vous ; Le « bon copain » ; Pointilleux ; Râleur / contestataire / protestataire ; Eternellement insatisfait ; Versatile ; Mutique, communication difficile
- Résoudre et désamorcer les situations de conflit
 - Comprendre l'insatisfaction d'un client
 - Reconnaître les signes avant-coureurs pour mieux prévenir la situation ; Analyser les causes de l'insatisfaction du client/les facteurs déclencheurs de mécontentement ; Comprendre les attentes du client mécontent pour regagner sa satisfaction

	<p>Après-midi 3.5h</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ouvrir le dialogue <ul style="list-style-type: none"> • Pratiquer l'écoute active ; Clarifier les attentes et les besoins de la personne : la faire parler, reformuler ; Adopter la bonne attitude pour favoriser la confiance ; Le choix des mots ; La posture ; L'attitude mentale (son état d'esprit) - Rechercher des solutions <ul style="list-style-type: none"> • Clarifier et s'assurer des intentions communes, s'assurer qu'on est sur la même longueur d'ondes ; Chercher des points d'accord : Construire une posture gagnant/gagnant ; Prendre des engagements concrets (qui fait quoi, quand, comment) - Savoir mettre fin à l'échange • Tirer des enseignements des situations de conflits <ul style="list-style-type: none"> - Repérer les incidents fréquents ; Tirer des conclusions (remise en question de certaines pratiques) - Mettre en place des indicateurs de suivi des réclamations, des procédures ; Adopter certains réflexes en matière de gestion de conflits
Formateur.rice.s	Professionnel en relations clientèle, techniques de communication, techniques de vente
Durée	28 heures (4 Jours)
Tarifs	1 400,00 € nets (tarif non assujetti à TVA)
Dates / Horaires	Entrées / Sorties permanentes
Lieu	CFC MARIE FRANCE ou sur Site Information accessibilité sur le lieu choisi nous consulter
<p>Commentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Méthodologie et moyens pédagogiques : Alternance exposés théoriques et exercices pratiques en prise avec le quotidien des participants ; Cas réels ; Echanges et réflexions personnelles entre les participants ; Jeux de rôle et mises en situation ; Travail, individuel, en sous-groupes et en groupe ; Ecoute et dynamique relationnelle ; Remise d'un support • Evaluation : en fin de formation et à froid; Attestation de fin de formation ; Certificat de réalisation ; Evaluation Formateur • Présence : Feuille d'émargement 	

Objectif(s) Opérationnel(s)	<ul style="list-style-type: none"> Mesurer les enjeux des usages du digital et des médias sociaux par les clients Se familiariser avec les réseaux sociaux et leur mode de fonctionnement Acquérir les fondamentaux et mesurer l'importance de l'e-réputation
Participant.es	Dirigeants et chefs d'entreprise ainsi que leurs conjoints-collaborateurs et, en particulier, ceux qui sont à la tête de jeunes entreprises ou confrontés à des mutations économiques. Prise en charge spéciale pour ressortissants de l'AGEFICE
Pré-requis	Connaissances de base Windows et d'internet
Programme	<p>Jour 1</p> <p>Matin 3.5h Identifier les nouveaux usages du Digital</p> <ul style="list-style-type: none"> Les internautes acteurs de leur communication Définir le vocabulaire et les notions couramment utilisés dans les réseaux sociaux <p>Matin et après-midi 3.5h Panorama des médias sociaux</p> <ul style="list-style-type: none"> Définition, usages et chiffres-clés des réseaux et médias sociaux Facebook, Twitter, LinkedIn, Viadeo, Pinterest, Instagram, Snapchat, ... Trier et filtrer dBlogs, wikis : quels usages pour son entreprise ? <p>Jour 2 Utiliser les réseaux et les médias sociaux</p> <p>Matin 3.5h</p> <ul style="list-style-type: none"> Facebook : <ul style="list-style-type: none"> Les différents formats : profil, page, groupe Quelle utilisation pour son entreprise ? Le Edge Rank de Facebook La publicité sur Facebook <p>Après-midi 3.5h</p> <ul style="list-style-type: none"> Instagram : <ul style="list-style-type: none"> Fonctionnement et spécificités Quelle utilisation pour son entreprise ? Créer une publication efficace et choisir ses hashtags Twitter : <ul style="list-style-type: none"> Fonctionnalités et usages Le vocabulaire : tweet, hashtag, followers, ... Intérêt pour pour son entreprise ?

	<p>Jour 3</p> <p>Matin 3.5h</p> <ul style="list-style-type: none"> • LinkedIn et Slideshare : <ul style="list-style-type: none"> - Usages professionnels individuels : comment optimiser son profil ? - Intérêt et usages pour son entreprise ? - Utiliser Slideshare pour trouver du contenu professionnel • Chaîne YouTube : quelle place dans les dispositifs médias sociaux des entreprises ? • Picture marketing : communiquer par l'image avec Instagram, Pinterest, Snapchat • La vidéo en direct : Twitter (Periscope), Facebook Live, YouTube, Live,... <p>Après-midi 3.5h</p> <p>L'e-reputation et la veille en ligne</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définitions : identité numérique, personal branding et e-reputation • L'importance du moteur de recherche • Mettre en place un dispositif de veille <ul style="list-style-type: none"> - Se créer une identité numérique & la valoriser - Veille - Effacer ses traces - Se renseigner sur ses interlocuteurs • Situations de crise et possibilités d'intervention
Formateur.rice.s	Professionnels experts en Informatique web & réseaux sociaux, Marketing et Communication 2.0
Durée	14 heures (2 jours)
Tarifs	700,00 € nets (tarif non assujetti à TVA)
Dates / Horaires	Entrées / Sorties permanentes
Lieu	CFC MARIE FRANCE ou sur Site Information accessibilité sur le lieu choisi nous consulter
<p>Commentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Méthodologie et moyens pédagogiques : Alternance exposés théoriques et exercices pratiques en prise avec le quotidien des participants ; Cas réels ; Echanges et réflexions personnelles entre les participants ; Jeux de rôle et mises en situation ; Travail, individuel, en sous-groupes et en groupe ; Ecoute et dynamique relationnelle ; Remise d'un support • Evaluation : en fin de formation et à froid; Attestation de fin de formation ; Certificat de réalisation ; Evaluation Formateur • Présence : Feuille d'émargement 	

Objectif(s) Opérationnel(s)	<ul style="list-style-type: none"> Mesurer les enjeux des usages du digital et des médias sociaux par les clients Se familiariser avec les réseaux sociaux et leur mode de fonctionnement Acquérir les fondamentaux et mesurer l'importance de l'e-réputation
Participant.es	Dirigeants et chefs d'entreprise ainsi que leurs conjoints-collaborateurs et, en particulier, ceux qui sont à la tête de jeunes entreprises ou confrontés à des mutations économiques. Prise en charge spéciale pour ressortissants de l'AGEFICE
Pré-requis	Connaissances de base Windows et d'internet
Programme	<p>Jour 1</p> <p>Matin 3.5h Identifier les nouveaux usages du Digital</p> <ul style="list-style-type: none"> Les internautes acteurs de leur communication Définir le vocabulaire et les notions couramment utilisés dans les réseaux sociaux <p>Matin et après-midi 3.5h Panorama des médias sociaux</p> <ul style="list-style-type: none"> Définition, usages et chiffres-clés des réseaux et médias sociaux Facebook, Twitter, LinkedIn, Viadeo, Pinterest, Instagram, Snapchat, ... Trier et filtrer dBlogs, wikis : quels usages pour son entreprise ? <p>Jour 2 Utiliser les réseaux et les médias sociaux</p> <p>Matin 3.5h</p> <ul style="list-style-type: none"> Facebook : <ul style="list-style-type: none"> Les différents formats : profil, page, groupe Quelle utilisation pour son entreprise ? Le Edge Rank de Facebook La publicité sur Facebook <p>Après-midi 3.5h</p> <ul style="list-style-type: none"> Instagram : <ul style="list-style-type: none"> Fonctionnement et spécificités Quelle utilisation pour son entreprise ? Créer une publication efficace et choisir ses hashtags Twitter : <ul style="list-style-type: none"> Fonctionnalités et usages Le vocabulaire : tweet, hashtag, followers, ... Intérêt pour pour son entreprise ?

	<p>Jour 3</p> <p>Matin 3.5h</p> <ul style="list-style-type: none"> • LinkedIn et Slideshare : <ul style="list-style-type: none"> - Usages professionnels individuels : comment optimiser son profil ? - Intérêt et usages pour son entreprise ? - Utiliser Slideshare pour trouver du contenu professionnel • Chaîne YouTube : quelle place dans les dispositifs médias sociaux des entreprises ? • Picture marketing : communiquer par l'image avec Instagram, Pinterest, Snapchat • La vidéo en direct : Twitter (Periscope), Facebook Live, YouTube, Live,... <p>Après-midi 3.5h</p> <p>L'e-reputation et la veille en ligne</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définitions : identité numérique, personal branding et e-reputation • L'importance du moteur de recherche • Mettre en place un dispositif de veille <ul style="list-style-type: none"> - Se créer une identité numérique & la valoriser - Veille - Effacer ses traces - Se renseigner sur ses interlocuteurs • Situations de crise et possibilités d'intervention
Formateur.rice.s	Professionnels experts en Informatique web & réseaux sociaux, Marketing et Communication 2.0
Durée	14 heures (2 jours)
Tarifs	700,00 € nets (tarif non assujetti à TVA)
Dates / Horaires	Entrées / Sorties permanentes
Lieu	CFC MARIE FRANCE ou sur Site Information accessibilité sur le lieu choisi nous consulter
<p>Commentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Méthodologie et moyens pédagogiques : Alternance exposés théoriques et exercices pratiques en prise avec le quotidien des participants ; Cas réels ; Echanges et réflexions personnelles entre les participants ; Jeux de rôle et mises en situation ; Travail, individuel, en sous-groupes et en groupe ; Ecoute et dynamique relationnelle ; Remise d'un support • Evaluation : en fin de formation et à froid; Attestation de fin de formation ; Certificat de réalisation ; Evaluation Formateur • Présence : Feuille d'émargement 	

Objectif(s) Opérationnel(s)	<ul style="list-style-type: none"> Mesurer les enjeux des usages du digital et des médias sociaux par les clients Se familiariser avec les réseaux sociaux et leur mode de fonctionnement Acquérir les fondamentaux et mesurer l'importance de l'e-réputation
Participant.es	Dirigeants et chefs d'entreprise ainsi que leurs conjoints-collaborateurs et, en particulier, ceux qui sont à la tête de jeunes entreprises ou confrontés à des mutations économiques. Prise en charge spéciale pour ressortissants de l'AGEFICE
Pré-requis	Connaissances de base Windows et d'internet
Programme	<p>Jour 1</p> <p>Matin 3.5h Identifier les nouveaux usages du Digital</p> <ul style="list-style-type: none"> Les internautes acteurs de leur communication Définir le vocabulaire et les notions couramment utilisés dans les réseaux sociaux <p>Matin et après-midi 3.5h Panorama des médias sociaux</p> <ul style="list-style-type: none"> Définition, usages et chiffres-clés des réseaux et médias sociaux Facebook, Twitter, LinkedIn, Viadeo, Pinterest, Instagram, Snapchat, ... Trier et filtrer dBlogs, wikis : quels usages pour son entreprise ? <p>Jour 2 Utiliser les réseaux et les médias sociaux</p> <p>Matin 3.5h</p> <ul style="list-style-type: none"> Facebook : <ul style="list-style-type: none"> Les différents formats : profil, page, groupe Quelle utilisation pour son entreprise ? Le Edge Rank de Facebook La publicité sur Facebook <p>Après-midi 3.5h</p> <ul style="list-style-type: none"> Instagram : <ul style="list-style-type: none"> Fonctionnement et spécificités Quelle utilisation pour son entreprise ? Créer une publication efficace et choisir ses hashtags Twitter : <ul style="list-style-type: none"> Fonctionnalités et usages Le vocabulaire : tweet, hashtag, followers, ... Intérêt pour pour son entreprise ?

	<p>Jour 3</p> <p>Matin 3.5h</p> <ul style="list-style-type: none"> • LinkedIn et Slideshare : <ul style="list-style-type: none"> - Usages professionnels individuels : comment optimiser son profil ? - Intérêt et usages pour son entreprise ? - Utiliser Slideshare pour trouver du contenu professionnel • Chaîne YouTube : quelle place dans les dispositifs médias sociaux des entreprises ? • Picture marketing : communiquer par l'image avec Instagram, Pinterest, Snapchat • La vidéo en direct : Twitter (Periscope), Facebook Live, YouTube, Live,... <p>Après-midi 3.5h</p> <p>L'e-reputation et la veille en ligne</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définitions : identité numérique, personal branding et e-reputation • L'importance du moteur de recherche • Mettre en place un dispositif de veille <ul style="list-style-type: none"> - Se créer une identité numérique & la valoriser - Veille - Effacer ses traces - Se renseigner sur ses interlocuteurs • Situations de crise et possibilités d'intervention
Formateur.rice.s	Professionnels experts en Informatique web & réseaux sociaux, Marketing et Communication 2.0
Durée	14 heures (2 jours)
Tarifs	700,00 € nets (tarif non assujetti à TVA)
Dates / Horaires	Entrées / Sorties permanentes
Lieu	CFC MARIE FRANCE ou sur Site Information accessibilité sur le lieu choisi nous consulter
<p>Commentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Méthodologie et moyens pédagogiques : Alternance exposés théoriques et exercices pratiques en prise avec le quotidien des participants ; Cas réels ; Echanges et réflexions personnelles entre les participants ; Jeux de rôle et mises en situation ; Travail, individuel, en sous-groupes et en groupe ; Ecoute et dynamique relationnelle ; Remise d'un support • Evaluation : en fin de formation et à froid; Attestation de fin de formation ; Certificat de réalisation ; Evaluation Formateur • Présence : Feuille d'émargement 	

MALLETES DU DIRIGEANT AGEFICE CFC MARIE FRANCE – 10 MODULES

Comptabilité -Analyse financière -Tableaux de bord

- Module 1 : Utilisation des tableurs, conception de tableaux et graphiques
- Module 2 : Les fondamentaux de la comptabilité et de l'analyse financière

Nouvelles Technologies et Compétences Numériques

- Module 3 : Les essentiels de l'ordinateur, utiliser internet et sa messagerie électronique
- Module 4 : Digitaliser son entreprise
- Module 5 : Le Web et le E-Commerce, les outils pour améliorer son chiffre d'affaires
- Module 6 : Les fondamentaux du digital et des réseaux sociaux et de l'e-reputation
- Module 7 : Protection des données personnelles - RGPD

Marketing et Communication

- Module 8 : Fondamentaux du marketing, exploiter une base de données
- Module 9 : Fondamentaux des techniques de vente
- Module 10 : Stratégie de communication et déclinaison sur le Web