

**MALLETTE DU DIRIGEANT  
2019  
ANNEXE 3**

**PROGRAMMES MODULE 5, 6, 7, 8, 9 ET 10**



**QUADRICOLORE**

327 Chemin du château

38510 SERMERIEU

Tel. 04 74 80 32 93

Mail : [contact@4colore.com](mailto:contact@4colore.com)

Site : [www.4colore.com](http://www.4colore.com)

## Quadricolore Vanessa Barquin Moulet EIRL

327 chemin du chateau  
38510Sermérieu  
Email: contact@4colore.com  
Tel: 0474803293



### MDD MODULE 5 : Le Web et le E-Commerce, les outils pour améliorer son chiffre d'affaires - 2019

Ce module de formation peut être suivi à votre rythme en fonction de vos impératifs. Il est possible de le suivre dans le cadre d'une formation collective de 2 à 5 personnes maximum ou dans le cadre d'une formation individuelle.

Durée: 21 heures (3 jours)

#### A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

##### Profil du stagiaire

- Chefs d'entreprise ou conjoints collaborateur
- Salariés chargés de la gestion du site Web de l'entreprise
- Micro entrepreneurs

##### Prérequis

- Savoir utiliser un ordinateur
- Aucun autre prérequis n'est exigé

#### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- 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

#### CONTENU (PROGRESSION PEDAGOGIQUE)

- Introduction à internet
  - Vocabulaire spécifique à Internet
  - Types de sites internet
  - Recherches efficaces sur Internet : o Les différents types de moteurs et Annuaire de recherche généralistes o Recherches par mots / expressions clefs / Syntaxe, Trucs et astuces pour obtenir des résultats pertinents
  - Les tendances du web
- Avant de créer son site
  - Comprendre le vocabulaire technique
  - Cahier des charges
  - Contraintes légales
  - Préparation des contenus
  - Présentation et initiation aux outils de création de Site Internet
  - Écueils à éviter etc.
- Créer un site web vitrine sur (Prestashop, WordPress ou WooCommerce)
  - Déposer un nom de domaine
  - Trouver un hébergeur pour son site
  - Définir l'arborescence
  - Les différents types de contenus : o Organiser les contenus o Structurer la navigation o Concevoir les pages o Appliquer une charte graphique o Préparer et intégrer les images o Insérer des liens hypertextes
  - Compléter et enrichir le site web o Rappels sur l'utilité et le fonctionnement des plugins. o Améliorer l'interface utilisateur. o Ajouter des fonctionnalités de réseau social. o Gérer la traduction du site. o Modification simple du thème fourni avec les CSS o Création d'une page de contenu dynamique
  - Sécuriser et manipuler le site o Limiter l'accès du site pendant les travaux o Déplacer le site d'un serveur à l'autre o Sauvegarde et restauration de la base de données o Création d'un Intranet
  - Administrer le site à plusieurs o Créer des utilisateurs o Gérer les droits d'accès avancés
- Analyser le trafic
  - Installation d'un traqueur
  - Analyse des mots-clés et expressions performantes
  - Statistiques et indicateurs de performance

# Quadricolore Vanessa Barquin Moulet EIRL

327 chemin du chateau  
38510Sermérieu  
Email: contact@4colore.com  
Tel: 0474803293



- Mettre en place des tableaux de bords décisionnels

## ORGANISATION

### Formateur

Formateur en interne, aucune sous-traitance pour les formations. VANESSA BARQUIN responsable de communication et créatrice d'une structure de communication spécialisée dans les supports numériques. MATTHIAS BARQUIN Responsable marketing et communication depuis plus de 8 ans. 1 an d'expérience dans la formation au sein de notre structure

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- 1 formateur pour 4 stagiaires maximum (possibilité d'1 formateur pour 1 stagiaire)
- Documents supports de formation projetés et remis sur support papier aux stagiaires
- Exposés théoriques
- Étude de cas concrets par la mise en place d'ateliers
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.
- Mise à disposition d'ordinateurs, tablettes et smartphones ou possibilité pour le stagiaire d'amener son propre matériel afin de se former sur son propre matériel.

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Quiz présentiel : Nous pilotons le quiz en temps réel pour créer une animation numérique en présentiel. Les stagiaires vont dans l'extranet avec leurs ordinateurs ou smartphone pour rejoindre l'activité.
- Formulaire d'évaluation de satisfaction à chaud en présentiel: Les stagiaires vont dans l'extranet avec leurs ordinateurs ou smartphone pour remplir le formulaire.
- Entretien téléphonique 30 jours après la formation
- Évaluation à froid de transfert des acquis (J+30 à J+90) : Les stagiaires vont dans l'extranet avec leurs ordinateurs ou smartphone personnels à distance pour remplir le formulaire. (formulaire en annexe du dossier de candidature)

# Quadricolore Vanessa Barquin Moulet EIRL

327 chemin du chateau  
38510Sermérieu  
Email: contact@4colore.com  
Tel: 0474803293



## MDD MODULE 6 : LES FONDAMENTAUX DU DIGITAL, DES RÉSEAUX SOCIAUX ET DE L'E-RÉPUTATION

Ce module de formation peut être suivi à votre rythme en fonction de vos impératifs. Il est possible de le suivre dans le cadre d'une formation collective de 2 à 5 personnes maximum ou dans le cadre d'une formation individuelle.

Durée: 14 heures (2 jours)

### A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

#### Profil du stagiaire

- Chefs d'entreprise ou conjoints collaborateur
- Salariés chargés de la gestion du site Web de l'entreprise
- Micro entrepreneurs
- Créateurs d'entreprise

#### Prérequis

- Utiliser un ordinateur
- Aucun autre prérequis n'est exigé

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- 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-reputation

### CONTENU (PROGRESSION PEDAGOGIQUE)

- Identifier les nouveaux usages du Digital
  - Les internautes acteurs de leur communication
  - Définir le vocabulaire et les notions couramment utilisés dans les réseaux sociaux
- Panorama des médias sociaux
  - Définition, usages et chiffres-clés des réseaux et médias sociaux : Facebook, Twitter, LinkedIn, Viadeo, Pinterest, Instagram, Snapchat, ...
  - Blogs, wikis : quels usages pour son entreprise ?
- Utiliser les réseaux et les médias sociaux
  - Facebook : o Les différents formats : profil, page, groupe o Quelle utilisation pour son entreprise ? o Le Edge Rank de Facebook o La publicité sur Facebook
  - Instagram : o Fonctionnement et spécificités o Quelle utilisation pour son entreprise ? o Créer une publication efficace et choisir ses hashtags
  - Twitter : o Fonctionnalités et usages o Le vocabulaire : tweet, hashtag, followers, ... o Intérêt pour pour son entreprise ?
  - LinkedIn et Slideshare : o Usages professionnels individuels : comment optimiser son profil ? o Intérêt et usages pour son entreprise ? o 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,...
- L'e-reputation et la veille en ligne
  - Définitions : identité numérique, personal branding et e-reputation
  - L'importance du moteur de recherche
  - Mettre en place un dispositif de veille o Se créer une identité numérique & la valoriser o Veille o Effacer ses traces o Se renseigner sur ses interlocuteurs
  - Situations de crise et possibilités d'intervention

### ORGANISATION

#### Formateur

# Quadricolore Vanessa Barquin Moulet EIRL

327 chemin du chateau  
38510Sermérieu  
Email: contact@4colore.com  
Tel: 0474803293



Formateur en interne, aucune sous-traitance pour les formations. VANESSA BARQUIN responsable de communication et créatrice d'une structure de communication spécialisée dans les supports numériques. MATTHIAS BARQUIN Responsable marketing et communication depuis plus de 8 ans. 1 an d'expérience dans la formation au sein de notre structure

## Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- 1 formateur pour 4 stagiaires maximum (possibilité d'1 formateur pour 1 stagiaire)
- Documents supports de formation projetés et remis sur support papier aux stagiaires
- Exposés théoriques
- Étude de cas concrets par la mise en place d'ateliers
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.
- Mise à disposition d'ordinateurs, tablettes et smartphones ou possibilité pour le stagiaire d'amener son propre matériel afin de se former sur son propre matériel.

## Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Quiz présentiel : Nous pilotons le quiz en temps réel pour créer une animation numérique en présentiel. Les stagiaires vont dans l'extranet avec leurs ordinateurs ou smartphone pour rejoindre l'activité.
- Formulaire d'évaluation de satisfaction à chaud en présentiel: Les stagiaires vont dans l'extranet avec leurs ordinateurs ou smartphone pour remplir le formulaire.
- Entretien téléphonique 30 jours après la formation
- Évaluation à froid de transfert des acquis (J+30 à J+90) : Les stagiaires vont dans l'extranet avec leurs ordinateurs ou smartphone personnels à distance pour remplir le formulaire. (formulaire en annexe du dossier de candidature)

# Quadricolore Vanessa Barquin Moulet EIRL

327 chemin du chateau  
38510Sermérieu  
Email: contact@4colore.com  
Tel: 0474803293



## MDD MODULE 7 : PROTECTION DES DONNÉES - RGPD

Ce module de formation peut être suivi à votre rythme en fonction de vos impératifs. Il est possible de le suivre dans le cadre d'une formation collective de 2 à 10 personnes maximum ou dans le cadre d'une formation individuelle.

Durée: 7 heures (1 jours)

### A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

#### Profil du stagiaire

- Chefs d'entreprise ou conjoints collaborateur
- Salariés chargés de la gestion du site Web de l'entreprise
- Micro entrepreneurs
- Créateurs d'entreprise

#### Prérequis

- Aucun prérequis n'est exigé

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Comprendre les évolutions réglementaires et les enjeux du RGPD
- Identifier les impacts pour l'entreprise et son système d'information
- Préparer son plan d'actions de mise en conformité

### CONTENU (PROGRESSION PEDAGOGIQUE)

- Comprendre le RGPD
  - Définir les « Données à Caractère Personnel » et la nécessité de les protéger
  - Objectif et périmètre du RGPD
  - Les entreprises et les types de données concernés
  - Les enjeux et les impacts pour l'entreprise
  - Les impacts sur le système d'information de l'entreprise
- Comprendre les nouveaux principes de protection des données
  - Les nouvelles définitions introduites par le règlement européen
  - Les nouveaux droits pour les personnes concernées
  - Les risques juridiques et les sanctions qui pèsent sur l'entreprise
  - Les nouvelles obligations pour le responsable des traitements et pour les sous-traitants
  - Les nouvelles règles de gestion pour la Cybersécurité
- Définir un plan d'actions pour se mettre en conformité
  - La gouvernance des données, rôles et responsabilités
  - La protection des données à caractère personnel
  - Les actions à prévoir pour se mettre en conformité
  - La démarche pour mettre en œuvre le plan d'actions

### ORGANISATION

#### Formateur

Formateur en interne, aucune sous-traitance pour les formations. VANESSA BARQUIN responsable de communication et créatrice d'une structure de communication spécialisée dans les supports numériques. MATTHIAS BARQUIN Responsable marketing et communication depuis plus de 8 ans. 1 an d'expérience dans la formation au sein de notre structure

#### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- 1 formateur pour 10 stagiaires maximum (possibilité d'1 formateur pour 1 stagiaire)
- Documents supports de formation projetés et remis sur support papier aux stagiaires
- Exposés théoriques
- Étude de cas concrets par la mise en place d'ateliers
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

## Quadricolore Vanessa Barquin Moulet EIRL

327 chemin du chateau

38510Sermérieu

Email: contact@4colore.com

Tel: 0474803293



### Dispositif de suivi de l'exécution de d'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Quiz présentiel : Nous pilotons le quiz en temps réel pour créer une animation numérique en présentiel. Les stagiaires vont dans l'extranet avec leurs ordinateurs ou smartphone pour rejoindre l'activité.
- Formulaire d'évaluation de satisfaction à chaud en présentiel: Les stagiaires vont dans l'extranet avec leurs ordinateurs ou smartphone pour remplir le formulaire.
- Évaluation à froid de transfert des acquis (J+30 à J+90) : Les stagiaires vont dans l'extranet avec leurs ordinateurs ou smartphone personnels à distance pour remplir le formulaire. (formulaire en annexe du dossier de candidature)

# Quadricolore Vanessa Barquin Moulet EIRL

327 chemin du chateau  
38510Sermérieu  
Email: contact@4colore.com  
Tel: 0474803293



## MDD MODULE 8 : FONDAMENTAUX DU MARKETING, EXPLOITER UNE BASE DE DONNÉES CLIENTS

Ce module de formation peut être suivi à votre rythme en fonction de vos impératifs. Il est possible de le suivre dans le cadre d'une formation collective de 2 à 5 personnes maximum ou dans le cadre d'une formation individuelle.

Durée: 14 heures (2 jours)

### A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

#### Profil du stagiaire

- Chefs d'entreprise ou conjoints collaborateur
- Salariés
- Micro entrepreneurs
- Créateurs d'entreprise

#### Prérequis

- Utiliser un ordinateur
- Aucun autre prérequis n'est exigé

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- 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

### CONTENU (PROGRESSION PEDAGOGIQUE)

- Fondamentaux du marketing
  - Le Marketing : Définitions et utilité (missions, démarche, outils) o Principales missions du marketing (3): diagnostic, recommandation et mise en œuvre o Évolutions & Tendances : Webmarketing, médias sociaux, tendances clés
  - Analyse de son environnement, de la concurrence et des publics-cibles (segmentation, positionnement, stratégies produit) o Définition de la stratégie marketing : les étapes clés o Segmentation et ciblage des marchés prioritaires o Le positionnement d'une marque ou d'une gamme de produits/services
  - Réalisation d'un plan marketing (structure et démarche) o Structure type d'un plan marketing o Méthodes et outils de pilotage et de contrôle
- L'intérêt de l'utilisation d'un fichier clients
  - 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
- Les sources préexistantes pour constituer un fichier clients
  - 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
- Constituer et exploiter sa base de données clients
  - Définitions des besoins
  - Définitions des données et typologies
- Exploiter efficacement sa base de données
  - 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
- Du fichier clients au CRM
  - Définition de la gestion de la relation client - Customer Relationship Management (CRM)
  - Avantages, inconvénients
  - Solutions présentes sur le marché

# Quadricolore Vanessa Barquin Moulet EIRL

327 chemin du chateau  
38510Sermérieu  
Email: contact@4colore.com  
Tel: 0474803293



## ORGANISATION

### Formateur

Formateur en interne, aucune sous-traitance pour les formations. VANESSA BARQUIN responsable de communication et créatrice d'une structure de communication spécialisée dans les supports numériques. MATTHIAS BARQUIN Responsable marketing et communication depuis plus de 8 ans. 1 an d'expérience dans la formation au sein de notre structure

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- 1 formateur pour 5 stagiaires maximum (possibilité d'1 formateur pour 1 stagiaire)
- Documents supports de formation projetés et remis sur support papier aux stagiaires
- Exposés théoriques
- Étude de cas concrets par la mise en place d'ateliers
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.
- Mise à disposition d'ordinateurs, tablettes et smartphones ou possibilité pour le stagiaire d'amener son propre matériel afin de se former sur son propre matériel.

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Quiz présentiel : Nous pilotons le quiz en temps réel pour créer une animation numérique en présentiel. Les stagiaires vont dans l'extranet avec leurs ordinateurs ou smartphone pour rejoindre l'activité.
- Formulaire d'évaluation de satisfaction à chaud en présentiel: Les stagiaires vont dans l'extranet avec leurs ordinateurs ou smartphone pour remplir le formulaire.
- Entretien téléphonique 30 jours après la formation
- Évaluation à froid de transfert des acquis (J+30 à J+90) : Les stagiaires vont dans l'extranet avec leurs ordinateurs ou smartphone personnels à distance pour remplir le formulaire. (formulaire en annexe du dossier de candidature)

# Quadricolore Vanessa Barquin Moulet EIRL

327 chemin du chateau  
38510 Sermérieu  
Email: contact@4colore.com  
Tel: 0474803293



## MDD MODULE 9 : FONDAMENTAUX DES TECHNIQUES DE VENTE

Ce module de formation peut être suivi à votre rythme en fonction de vos impératifs. Il est possible de le suivre dans le cadre d'une formation collective de 2 à 5 personnes maximum ou dans le cadre d'une formation individuelle.

Durée: 28 heures (4 jours)

### A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

#### Profil du stagiaire

- Chefs d'entreprise ou conjoints collaborateur
- Salariés chargés de la gestion du site Web de l'entreprise
- Micro entrepreneurs
- Créateurs d'entreprise

#### Prérequis

- Aucun autre prérequis n'est exigé

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Connaître l'importance de la relation client
- Transformer l'appel téléphonique en entretien
- 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

### CONTENU (PROGRESSION PEDAGOGIQUE)

- La relation client
  - Identifier les parties prenantes de la relation commerciale
  - Comprendre les enjeux de la relation client : o L'image o Le chiffre d'affaire o La fidélisation
  - Comprendre les attentes du client
  - Gestion de la relation client o Comportement : distinguer l'objectif opérationnel de l'objectif relationnel o Ecoute : établir le contact et favoriser la confiance o Détecter les attentes du client o Mettre en valeur une solution o Accepter critiques et objections
  - Gestion des réclamations et insatisfactions o 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
- Convaincre vos futurs clients de vous rencontrer
  - Préparer sa prospection o Définir sa cible de prospects o Constituer son fichier prospects o Fixer ses objectifs de prospection o Se mettre en conditions optimales
  - Techniques de communication téléphonique o Savoir se présenter et susciter l'intérêt o Savoir franchir le barrage du secrétariat o Développer une écoute active o Détecter les besoins du prospect o Rédiger son scénario téléphonique o Se préparer aux objections des prospects
- Entretien de négociation
  - Négocier, c'est quoi ?
  - La préparation de l'entretien de négociation : o Les objectifs (court, moyen et long terme) o Le timing de l'entretien o Les intérêts communs o La posture et le déroulement de l'entretien o Se préparer à répondre aux principales objections o La conclusion
  - Les éléments en jeu en négociation o Les personnes (matrice sur les attitudes fondamentales ; l'interlocuteur convergent, neutre ou divergent) o Les attitudes relationnelles o Les facteurs qui contribuent à générer la confiance / les critères de légitimité o Les pièges de l'argumentation
  - Basculer sur la vente o Développer un argumentaire commercial o Comprendre les différentes étapes de l'entretien de vente o Repérer les signaux d'achat du client et amener la négociation du prix
- Les enjeux de la gestion de situations difficiles
  - Reconnaître les types de clients difficiles, et adapter sa posture en conséquence o Le client arrogant o Le client chronophage o Le client expert, qui croit mieux savoir que vous o Le « bon copain » o Le client pointilleux o Le client

Quadricolore Vanessa Barquin Moulet EIRL | 327 chemin du chateau Sermérieu 38510 | Numéro SIRET: 48213821100032 | Numéro de déclaration d'activité: 82380589538 (auprès du préfet de région de: Isère)

# Quadricolore Vanessa Barquin Moulet EIRL

327 chemin du chateau  
38510Sermérieu  
Email: contact@4colore.com  
Tel: 0474803293



- rôleur/contestataire/protestataire o Le client éternellement insatisfait o Le client versatile o Le client mutique, la communication difficile
- o Résoudre et désamorcer les situations de conflit o 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 o Ouvrir le dialogue - 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) o Rechercher des solutions - 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) o Savoir mettre fin à l'échange
- o Tirer des enseignements des situations de conflits o Repérer les incidents fréquents o Tirer des conclusions (remise en question de certaines pratiques) o Mettre en place des indicateurs de suivi des réclamations o Mettre en place des procédures, adopter certains réflexes en matière de gestion de conflits

## ORGANISATION

### Formateur

Formateur en interne, aucune sous-traitance pour les formations. VANESSA BARQUIN responsable de communication et créatrice d'une structure de communication spécialisée dans les supports numériques. MATTHIAS BARQUIN Responsable marketing et communication depuis plus de 8 ans. 1 an d'expérience dans la formation au sein de notre structure

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- 1 formateur pour 5 stagiaires maximum (possibilité d'1 formateur pour 1 stagiaire)
- Documents supports de formation projetés et remis sur support papier aux stagiaires
- Exposés théoriques
- Étude de cas concrets par la mise en place d'ateliers
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.
- Mise à disposition d'ordinateurs, tablettes et smartphones ou possibilité pour le stagiaire d'amener son propre matériel afin de se former sur son propre matériel.

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Quiz présentiel : Nous pilotons le quiz en temps réel pour créer une animation numérique en présentiel. Les stagiaires vont dans l'extranet avec leurs ordinateurs ou smartphone pour rejoindre l'activité.
- Formulaire d'évaluation de satisfaction à chaud en présentiel: Les stagiaires vont dans l'extranet avec leurs ordinateurs ou smartphone pour remplir le formulaire.
- Entretien téléphonique 30 jours après la formation
- Évaluation à froid de transfert des acquis (J+30 à J+90) : Les stagiaires vont dans l'extranet avec leurs ordinateurs ou smartphone personnels à distance pour remplir le formulaire. (formulaire en annexe du dossier de candidature)

# Quadricolore Vanessa Barquin Moulet EIRL

327 chemin du chateau  
38510Sermérieu  
Email: contact@4colore.com  
Tel: 0474803293



## MDD MODULE 10 : Stratégie de communication et déclinaison sur le Web

Ce module de formation peut être suivi à votre rythme en fonction de vos impératifs. Il est possible de le suivre dans le cadre d'une formation collective de 2 à 5 personnes maximum ou dans le cadre d'une formation individuelle.

Durée: 21 heures (3 jours)

### A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

#### Profil du stagiaire

- Chefs d'entreprise ou conjoints collaborateur
- Salariés chargés de la gestion du site Web de l'entreprise
- Micro entrepreneurs
- Créateurs d'entreprise

#### Prérequis

- Utiliser un ordinateur
- Aucun autre prérequis n'est exigé

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- 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 digitale

### CONTENU (PROGRESSION PEDAGOGIQUE)

- Les fondamentaux de la communication
  - Définir ses objectifs et son message o Quelles cibles atteindre ? Objectifs marketing et commerciaux o Dans quel but ? Ventas, image, conquête, différenciation, fidélisation o Pour délivrer quel message ? o Quels sont les points forts et le caractère distinctif de mon entreprise ?
  - Quelles documentations pour quelles cibles ? o Print, Web et Digital selon ses objectifs
  - Les documentations Print o Avantages, inconvénients, limites o Les points à surveiller : la typologie, la mise en page, la psychologie des formes et des couleurs o Le vocabulaire graphique et les termes techniques des interlocuteurs de la chaîne graphique o Brochure commerciale et plaquette publicitaire : trouver le juste équilibre entre image institutionnelle et promotion des produits ou services o Choix des visuels, témoignages et citations : le cadre réglementaire.
  - Les documentations Web et Digitales o Avantages, inconvénients, limites o Évolution vers la digitalisation des supports : cas des tablettes et des écrans o Attitudes et usages des lecteurs, mode de lecture des internautes o Développer un style rédactionnel adapté aux spécificités du Web et des outils de consultation (tablettes, smartphones) o Enrichir le contenu par les visuels et effets spéciaux : animation, son, vidéo o Règles de déontologie sur le Web et les médias sociaux
  - Rédiger les textes o S'approprier et appliquer les règles de la communication écrite o Apprendre à écrire court o Créer des niveaux de lecture o Mettre en valeur le texte
  - Optimiser l'impact des mots et des images en Print, Web ou Digital o Argumenter en « bénéfiques clients » o Choix des messages : se distinguer de la concurrence
- Concevoir votre infolettre (newsletter)
  - Diffuser une newsletter (infolettre) électronique o Analyse et typologie des newsletters o Définir les cibles et les objectifs de communication de votre newsletter o Repérer les solutions techniques et choisir la solution la plus adaptée aux besoins identifiés: •Publipostage avec les outils bureautiques •Logiciels dédiés •Prestataires spécialisés o Connaître et respecter la législation en vigueur (CNIL et LCEN)
  - Concevoir et réaliser votre newsletter o Choisir les messages clés à communiquer o Structurer le contenu de la lettre o Concevoir la maquette o Définir la charte graphique o Bien utiliser la couleur
  - Enrichir la newsletter o Ajouter des liens hypertexte o Illustrer la newsletter avec des photos o Intégrer les contraintes d'affichage des images o Veiller à la mise en page et à l'ergonomie
  - Diffuser la newsletter et favoriser l'ouverture o Définir des champs d'en-tête pertinents : • expéditeur • objet
  - Optimiser la délivrabilité (filtres anti-spam)
  - Mesurer l'efficacité : bounced, taux d'ouverture et taux de clic

# Quadricolore Vanessa Barquin Moulet EIRL

327 chemin du chateau  
38510Sermérieu  
Email: contact@4colore.com  
Tel: 0474803293



## ORGANISATION

### Formateur

Formateur en interne, aucune sous-traitance pour les formations. VANESSA BARQUIN responsable de communication et créatrice d'une structure de communication spécialisée dans les supports numériques. MATTHIAS BARQUIN Responsable marketing et communication depuis plus de 8 ans. 1 an d'expérience dans la formation au sein de notre structure

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- 1 formateur pour 4 stagiaires maximum (possibilité d'1 formateur pour 1 stagiaire)
- Documents supports de formation projetés et remis sur support papier aux stagiaires
- Exposés théoriques
- Étude de cas concrets par la mise en place d'ateliers
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.
- Mise à disposition d'ordinateurs, tablettes et smartphones ou possibilité pour le stagiaire d'amener son propre matériel afin de se former sur son propre matériel.

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Quiz présentiel : Nous pilotons le quiz en temps réel pour créer une animation numérique en présentiel. Les stagiaires vont dans l'extranet avec leurs ordinateurs ou smartphone pour rejoindre l'activité.
- Formulaire d'évaluation de satisfaction à chaud en présentiel: Les stagiaires vont dans l'extranet avec leurs ordinateurs ou smartphone pour remplir le formulaire.
- Entretien téléphonique 30 jours après la formation
- Évaluation à froid de transfert des acquis (J+30 à J+90) : Les stagiaires vont dans l'extranet avec leurs ordinateurs ou smartphone personnels à distance pour remplir le formulaire. (formulaire en annexe du dossier de candidature)