



CEFOR
Centre de formation de gestion

CATALOGUE DE FORMATION

DESTINÉ AU ENTREPRENEURS EN ACTIVITÉ
ANNÉE 2019

INSTITUT CEFOR G AU CAPITAL DE 2.000 EUROS
SIÈGE SOCIAL : 120 BLD DE L'ARIANE 06000 NICE
TÉLÉPHONE : 04 93 16 19 19 / FAX : 04 93 16 54 59 /
MAIL : CONTACT@CEFORG.FR
WWW.CEFORG.FR

DES FORMATIONS À LA CARTE POUR RÉUSSIR

EXPERTISE ET PÉDAGOGIE :

Depuis 2007, l'institut de formation professionnelle CEFOR G, met son savoir-faire au service des entrepreneurs, des demandeurs d'emploi, des porteurs de projet des entreprises et des salariés. Opter pour CEFOR G comme partenaire, c'est bénéficier de :

UNE OFFRE DE FORMATION DIVERSIFIÉE :

- Formations inter-entreprises, intra-entreprise et solution sur - mesure Une démarche intégrée au service de vos projets professionnels.
- Des formations pour les entrepreneurs en activité
- Des formations pour tous les demandeurs d'emploi, salarié et porteurs d'un projet de création/reprise
- Formation en alternance



INSTITUT DE FORMATION CITOYEN :

- CEFOR G choisit d'offrir leur chance, sans discrimination, à ceux qui sont les plus motivés à saisir l'opportunité qui se présente.

UN INSTITUT DE FORMATION FACILE D'ACCÈS :

- 375 m² de locaux entièrement neufs, calmes et ensoleillés.
- Des salles de cours, informatique et multimédia équipées.
- Des espaces de détente et de convivialité.
- Une salle de restauration réservée à nos stagiaires.
- Le bâtiment est entièrement équipé en Wifi, laissant à chacun la possibilité de travailler dans les espaces détente et restauration.
- Un accès handicapés.
- Salles de formation dans le centre de Nice



DES MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ACTIVES ET STIMULANTES :

- Un objectif : L'acquisition et le développement des compétences afin de vous faciliter l'insertion ou la réinsertion professionnelle.
- Un résultat : L'assimilation rapide, sécurisante et durable des connaissances
- Des moyens : Des outils pédagogiques performants en amont, pendant et en aval de la formation

UN CATALOGUE DE FORMATIONS COMPLET

Notre offre de formations thématiques répond aux besoins spécifiques de tout public (porteurs de projet, entrepreneurs en activité, salariés, demandeurs d'emploi...)

Chaque stagiaire suit à la carte les formations de son choix pour initier son savoir-faire ou pour améliorer son niveau dans les matières et les domaines choisis : commercialisation, gestion, comptabilité, RH, marketing, communication, langues, bureautique...)



NOS MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Notre approche pédagogique est basée sur la motivation et le collectif. Nos méthodes favorisent l'apprentissage à travers la réalisation d'une production concrète (résultat concret), socialisable, et qui intègre des savoirs nouveaux

L'intervenant a un rôle d'accompagnateur, il apporte des outils, discute avec les stagiaires de la méthode, aide à la régulation des fonctionnements et assure l'aboutissement du projet.

Tous les participants repartent avec des solutions adaptées à leurs besoins.

- Les formations se déroulent en cours collectifs avec un équilibre entre apport de connaissances génériques et conseils personnalisés.
- Notre enseignement privilégie la coopération, l'interactivité, l'échange d'expériences entre les stagiaires
- Nous favorisons la pratique d'exercices pratiques dans chaque atelier afin de transmettre des méthodes de travail pragmatiques et identifier les outils adaptés, directement applicables à l'activité des stagiaires.
- Nous mettons à disposition de nos stagiaires des bases de données économiques, juridiques, fiscales, sociales, économiques.

L'ORGANISATION :

Nombre de participants 6 personnes maximum pour favoriser la coopération, l'interactivité et permettre à chacun d'aborder ses problématiques personnelles et de trouver des réponses adaptées.

Lieux : Nice

Horaires : De 9h à 12 h et de 13h à 18h



LA PRISE EN CHARGE

La totalité de nos formations sont prises en charge dans le cadre de la formation professionnelle (CPF, AGEFICE, OPCA...)

Demandeur d'emploi : Consulter : www.moncompteformation.gouv.fr/Création d'entreprise

Entrepreneurs en activité : Organisme de collecte de votre cotisation professionnelle (AGEFICE, FIFPL...)

Notre équipe vous accompagne dans la demande de prise en charge.

N'hésitez pas à nous contacter

NOS INTERVENANTS :

Notre équipe pédagogique est constituée de consultants spécialisés dans leur domaine d'expertise, chefs d'entreprise eux-mêmes ou possédant des années de pratique professionnelle.

Passionnés, ils transmettent avec pragmatisme leur savoir-faire et leur expérience.

LES PRE-REQUIS :

Nos formations sont accessibles à tout futur entrepreneur ou entrepreneur en activité, demandeurs d'emploi, salarié, ou entreprise souhaitant acquérir ou améliorer ses compétences sans niveau préalable spécifique



COMPTABILITÉ, ANALYSE FINANCIÈRE ET TABLEAUX DE BORD

- 06 *Atelier 1 : Les fondamentaux de la comptabilité et de l'analyse financière*
- 06 *Lire et analyser un bilan et un compte de résultat*
- 07 *Bien gérer sa trésorerie*
- 07 *Les fondamentaux du contrôle de gestion*
- 07 *Atelier 2 : Utilisation des tableurs, conception de tableaux et graphiques*
- 07 *Maîtriser les bases d'Excel*
- 08 *Mise en place des tableaux de bord*

NOUVELLES TECHNOLOGIES ET COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

- 11 *Atelier 1 : Les essentiels de l'ordinateur, utiliser internet et sa messagerie électronique*
- 11 *Comprendre le fonctionnement d'un ordinateur et le rôle du système d'exploitation*
- 11 *Internet : comment ça marche ?*
- 12 *Utiliser sa messagerie électronique*
- 13 *Atelier 2 : Le web et le e-commerce, les outils pour améliorer son chiffre d'affaires*
- 13 *Site internet et e-commerce : Comment communiquer sur son activité sur internet ?*
- 15 *Atelier 3 : Les fondamentaux du digital des réseaux sociaux et de l'e-réputation*
- 15 *Utiliser les réseaux sociaux*
- 16 *L'e-réputation et la veille en ligne*
- 17 *Protection des données personnelles - RGPD*

NOS OFFRES DE FORMATION POUR LES ENTREPRENEURS

" MALLETTE DU DIRIGEANT " 2019



COMPTABILITÉ, ANALYSE FINANCIÈRE ET TABLEAUX DE BORD

APPRENDRE À CALCULER SON PRIX DE REVIENT / P : 7



NOUVELLES TECHNOLOGIES ET COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

LES DIFFÉRENTS GRANDS RÉSEAUX SOCIAUX / P : 15



MARKETING

GESTION DE LA RELATION CLIENT / P : 21



COMMUNICATION

RÉUSSIR SES SUPPORTS DE COMMUNICATION / P : 25

MARKETING ET COMMUNICATION

- 20 *Atelier 1 : Fondamentaux des techniques de vente*
- 20 *Fondamentaux et base marketing*
- 21 *La relation client : agir sur la qualité et la satisfaction*
- 22 *Prospecter et gagner de nouveaux clients*
- 23 *Les enjeux de la gestion de situations difficiles*
- 25 *Atelier 2 : Stratégie de communication et déclinaison sur le Web*
- 25 *Réussir ses supports de communication*
- 26 *Concevoir votre info-lettre (Newsletter)*

RESSOURCES HUMAINES ET MANAGEMENT

- 29 *Atelier 1 : Fondamentaux et base du droit de travail*
- 30 *Atelier 2 : Protection sociale de l'entrepreneur et de son conjoint*
- 31 *Atelier 3 : Manager l'activité professionnelle des salariés en intégrant le droit du travail*
- 33 *Atelier 4 : Rédiger ses contrats en toute assurance*

AUTOENTREPRENEURIAT

- 36 *Atelier 1 : Maîtriser le fonctionnement de l'autoentreprise*
- 36 *Introduction au régime de la micro-entreprise*
- 37 *Maîtrise le fonctionnement de l'autoentreprise*
- 38 *Bien équiper son entreprise*
- 39 *Atelier 2 : Evaluer et faire évoluer son autoentreprise*
- 39 *Diagnostiquer la situation de l'autoentreprise et poser les axes de son évolution*
- 40 *Comprendre pourquoi et comment anticiper la sortie du régime autoentreprise*



RESSOURCES HUMAINES

CONNAÎTRE LES FORMES DE CONTRATS POSSIBLES ET LES DISTINGUER DES CONTRATS VOISINS / P : 31



MANAGEMENT

MANAGER L'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE DES SALARIÉS EN INTÉGRANT LE DROIT DU TRAVAIL / P: 31



AUTOENTREPRENEURIAT

LE PARCOURS SOCIAL ET FISCAL DU CRÉATEUR D'UNE AUTO ENTREPRISE / P: 37

FORMATIONS POUR ENTREPRENEURS EN ACTIVITÉ

" MALLETE DU DIRIGEANT 2019 "

À COMPOSER EN FONCTION DE VOS BESOINS



**NOTRE ÉQUIPE VOUS
ACCOMPAGNE DANS LA DEMANDE
DE PRISE EN CHARGE.**

La totalité de nos formations sont prises en charge dans le cadre de la formation professionnelle (AGEFICE, OPCA...)

NOMBRE DE PARTICIPANTS :
2 À 6 MAXIMUM

**LA FORMATION EST DESTINÉE
AU PUBLIC**

Entrepreneurs en activité (ainsi que les conjoint collaborateurs) y compris ceux nouvellement affiliés à l'URSSAF/la Sécurité Sociale des Indépendants et immatriculés au Registre du Commerce et des Sociétés

**OBJECTIFS
DE LA FORMATION**



**COMPRENDRE LA
LOGIQUE
COMPTABLE**

**UTILISER LES
NOUVELLES
TECHNOLOGIES DANS
UN CADRE
PROFESSIONNEL**

**MAÎTRISER LE
FONCTIONNEMENT
DE
L'AUTOENTREPRISE**

**AMÉLIORER SES
TECHNIQUES DE
VENTE ET DE
PROSPECTION
/
APPRENDRE À MIEUX
COMMUNIQUER**

**AMÉLIORER SON
MANAGEMENT ET
CONNAÎTRE LE
CADRE LÉGAL**



COMPTABILITÉ, ANALYSE FINANCIÈRE ET TABLEAUX DE BORD

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- 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

DESTINÉE AU PUBLIC

Les entrepreneurs en activité y compris ceux nouvellement immatriculés
(ainsi que les conjoints collaborateurs)



ATELIER 1 :

LES FONDAMENTAUX DE LA COMPTABILITÉ ET DE L'ANALYSE FINANCIÈRE

LIRE ET ANALYSER SON BILAN ET SON COMPTE DE RÉSULTAT

- **Les fondamentaux de la comptabilité générale :**
 - 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
- **Lire et interpréter le bilan**
 - Le bilan : fonction patrimoniale
 - Le bilan : les annexes
 - Le bilan : fonction trésorerie
 - Les rubriques de l'actif
 - Les rubriques du passif
- **Lire et interpréter le compte de résultat :**
 - Le compte de résultat : la formation du résultat comptable
- **Analyser et comprendre ses résultats :**
 - Les soldes intermédiaires de gestion
- **Définir le lien entre le bilan et le compte de résultat**
- **Le seuil de rentabilité**



BIEN GÉRER SA TRÉSORERIE

- **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**

LES FONDAMENTAUX DU CONTRÔLE DE GESTION

- **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**

DURÉE 2 JOUR

ATELIER 2 :

UTILISATION DES TABLEURS, CONCEPTION DE TABLEAUX ET GRAPHIQUES

MAÎTRISER LES BASES D'EXCEL :

- **Concevoir, mettre en forme et imprimer un tableau simple :**



- Formater les cellules : présenter les chiffres, le texte, les dates, les pourcentages
- Mettre les données sous forme de tableau
- Trier et filtrer des données
- L'impression des tableaux (personnalisation de l'impression)

• **Se familiariser avec les formules et fonctions d'Excel :**

- 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

• **Illustrer les chiffres avec des graphiques :**

- Construire un graphique
- Modifier le type : histogramme, courbe, secteur
- Ajuster les données source

• **Organiser feuilles et classeurs :**

- 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 :

- **Savoir utiliser les fonctions indispensables pour la mise en place de tableaux de bord**



- **Suivre ses recettes, ses principaux ratios et l'évolution de son Chiffre d'Affaire**
- **Concevoir ses tableaux de bord de suivi d'activité**

DURÉE 2 JOURS



NOUVELLES TECHNOLOGIES ET COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- Comprendre les enjeux de la transformation digitale de l'entreprise
- Comprendre les enjeux d'une présence sur le web
- Assurer sa présence sur le web au travers d'un site d'e-commerce
- Créer son site web vitrine
- Appréhender les réseaux sociaux
- Effectuer les démarches administratives en ligne
- Connaître les règles du référencement et de l'e-réputation

DESTINÉE AU PUBLIC

Les entrepreneurs en activité y compris ceux nouvellement immatriculés (ainsi que les conjoints collaborateurs)

NOUVELLES TECHNOLOGIES ET COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

ATELIER 1

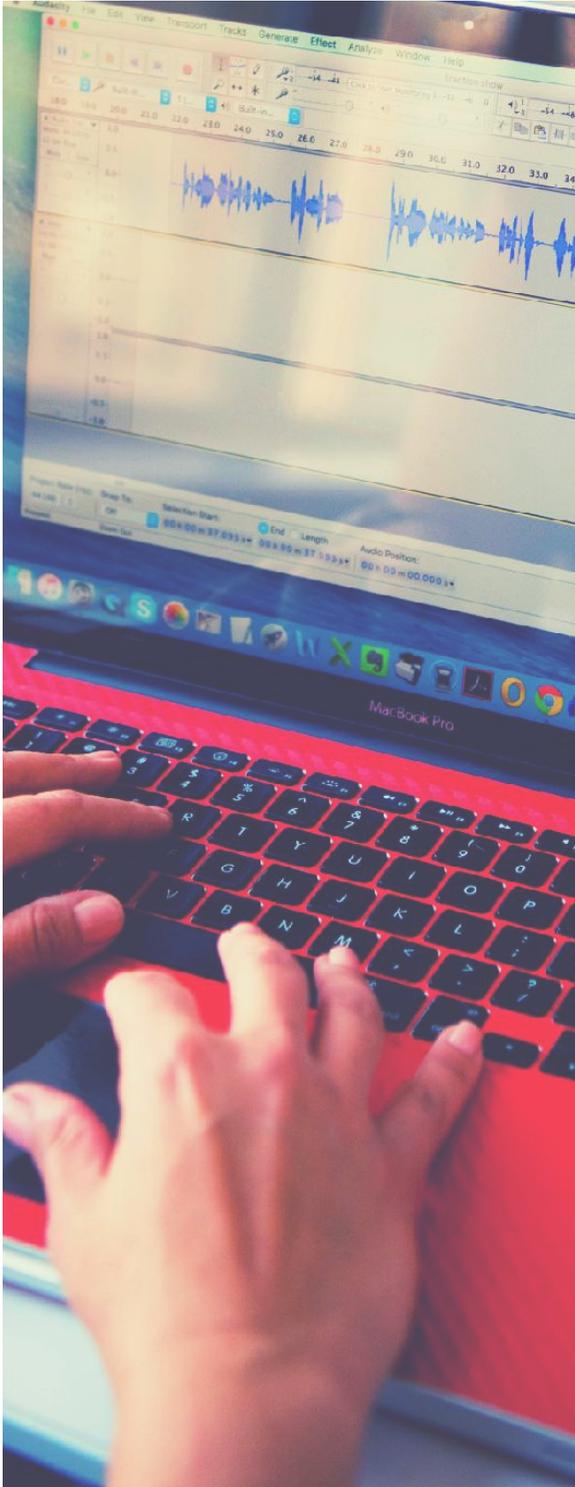
LES ESSENTIELS DE L'ORDINATEUR,
UTILISER INTERNET ET SA
MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE

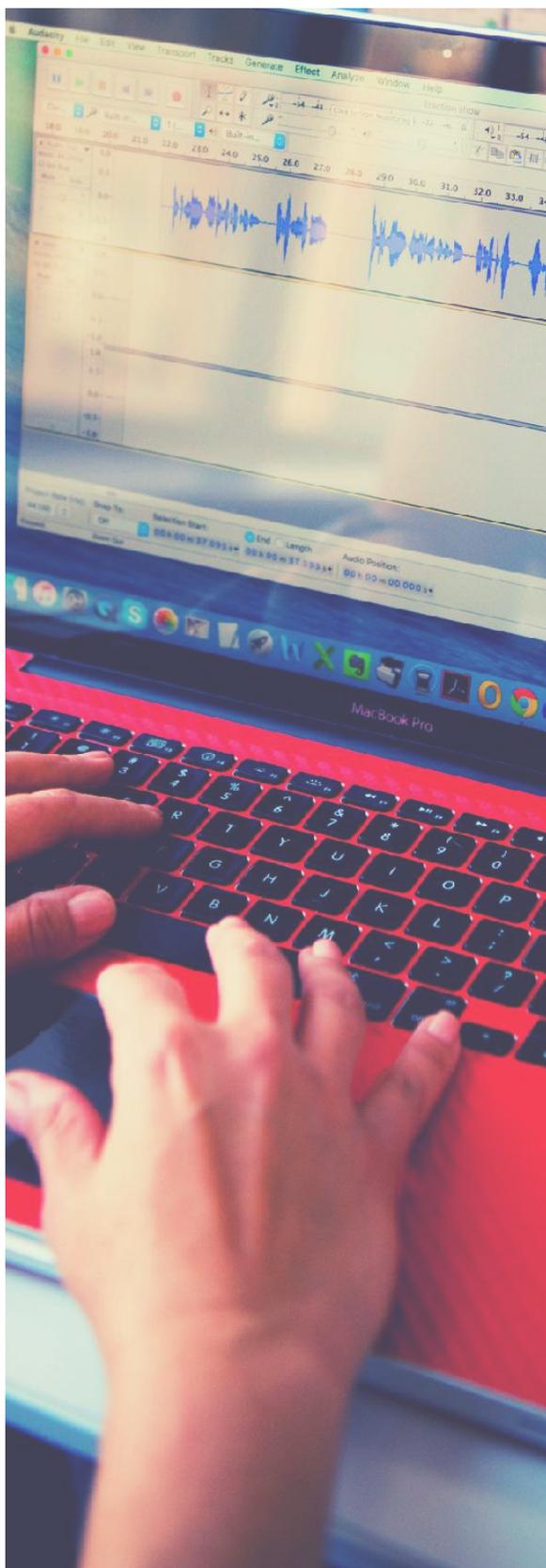
COMPRENDRE LE FONCTIONNEMENT
D'UN ORDINATEUR ET LE RÔLE DU
SYSTÈME D'EXPLOITATION

- **Comprendre les concepts de base :**
 - Comprendre le fonctionnement d'un ordinateur
 - Les principaux composants : processeur, mémoire vive, disque dur, périphériques
 - Identifier le rôle du système d'exploitation
- **Travailler dans l'environnement de son système d'exploitation :**
 - 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

INTERNET COMMENT ÇA MARCHE ?

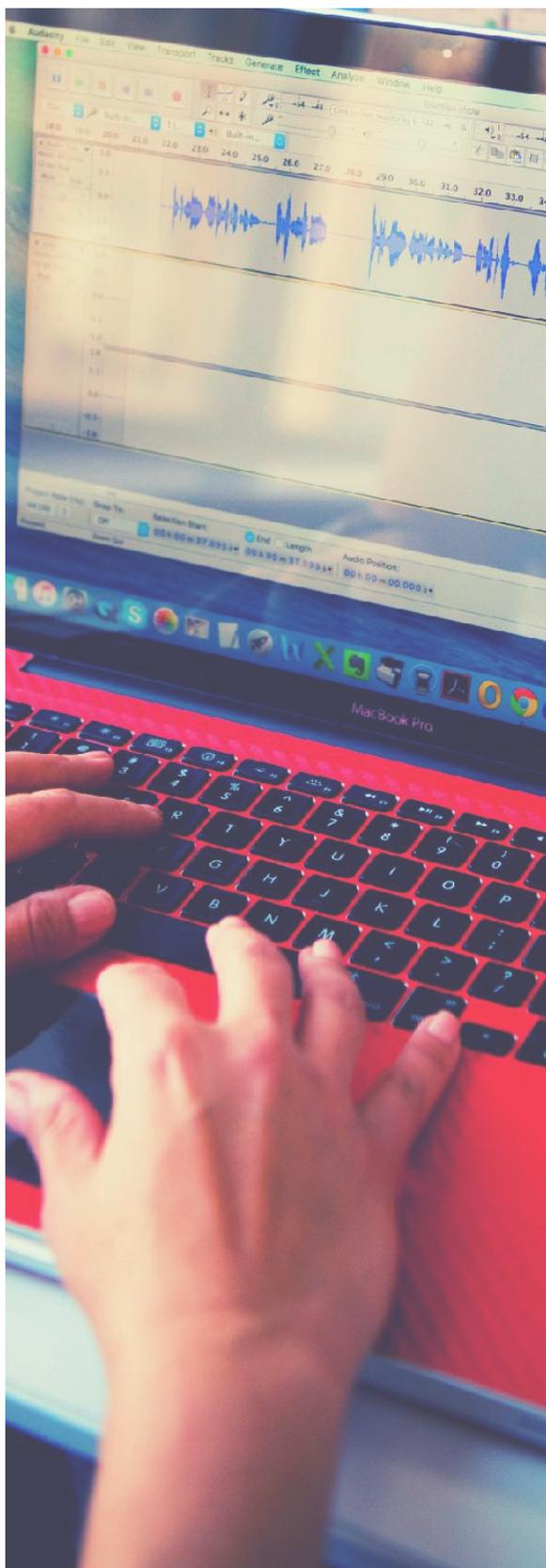
- **Vocabulaire spécifique à Internet**
- **Présentation des protocoles : Web, Email, FTP...**





- **Recherches efficaces sur Internet**
- **Les différents types de moteurs et Annuaires de recherche généralistes :**
 - Utilisation efficace et pertinente de la messagerie électronique
 - Utilisation des bases de données documentaires ou Sites de Référence
 - Retrouver les coordonnées postales ou téléphoniques d'un contact ;
 - Recherches sur l'identité d'une entreprise client ou fournisseur par Nom, raison sociale, Siren ...
 - S'informer sur la santé financière d'un client ou fournisseur,
 - Retrouver le n° de TVA intracommunautaire d'un Client,
 - Faire une recherche d'antériorité de marque,
 - Consulter le Journal Officiel, lire la presse,
 - Connaitre et utiliser les Places de marché
- **Utilisation sécurisée des outils (réseaux, Anti-virus, confidentialité, diffusion de fichiers et formats)**
- **Réaliser les formations déclaratives sur Internet (Déclarations sociales, déclarations de TVA etc.)**
- **Dématérialiser mes documents administratifs (Intérêt et méthode de simplification de la gestion des factures, devis et archives)**

UTILISER SA MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE



- **Principe de la messagerie électronique**
- **Utilisation efficace et pertinente de la messagerie électronique :**
 - 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**

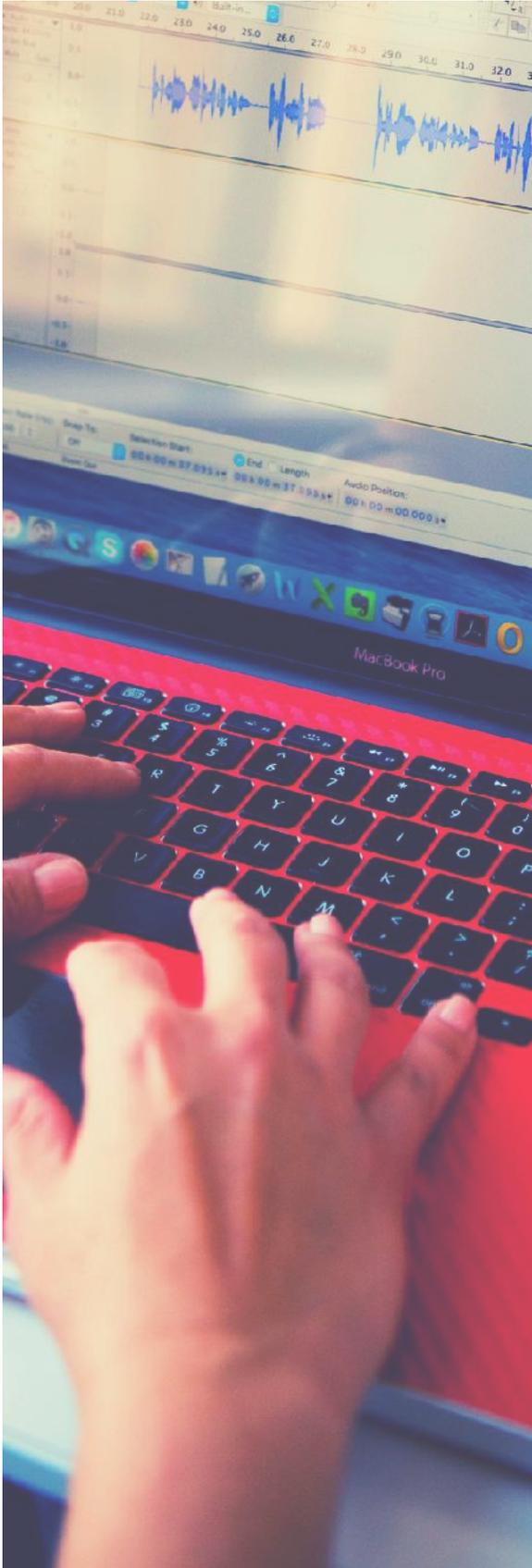
DURÉE 2 JOURS

ATELIER 2 :

LE WEB ET LE E-COMMERCE, LES OUTILS POUR AMÉLIORER SON CHIFFRE D'AFFAIRES

SITE INTERNET ET E-COMMERCE : COMMENT COMMUNIQUER SUR SON ACTIVITÉ SUR INTERNET :

- **Introduction à internet**
 - Vocabulaire spécifique à Internet
 - Types de sites internet
 - Recherches efficaces sur Internet



- 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

- **Créer un site web vitrine sur (Prestashop, WordPress, WooCommerce ou Joomla)**

- 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

DURÉE 3 JOURS

ATELIER 3

**LES FONDAMENTAUX DU DIGITAL, DES
RÉSEAUX SOCIAUX ET DE
L'EREPUTATION**

UTILISER 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 ?

• **Les différents grands réseaux sociaux :**

Facebook :

- Les différents formats : profil, page, groupe
- Quelle utilisation pour son entreprise ?
- Le Edge Rank de Facebook
- La publicité sur Facebook

Instagram :

- Fonctionnement et spécificités



- Quelle utilisation pour son entreprise ?
- Créer une publication efficace et choisir ses hashtags

Twitter :

- Fonctionnalités et usages
- Le vocabulaire : tweet, hashtag, followers, ...
- Intérêt pour pour son entreprise ?

Linkedin et Slideshare :

- 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 :

- witter (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 :**
 - Se créer une identité numérique & la valoriser
 - Veille
 - Effacer ses traces
 - Se renseigner sur ses interlocuteurs
- **Situations de crise et possibilités d'intervention**

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES - RGPD

- **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

DURÉE 3 JOURS



MARKETING ET COMMUNICATION

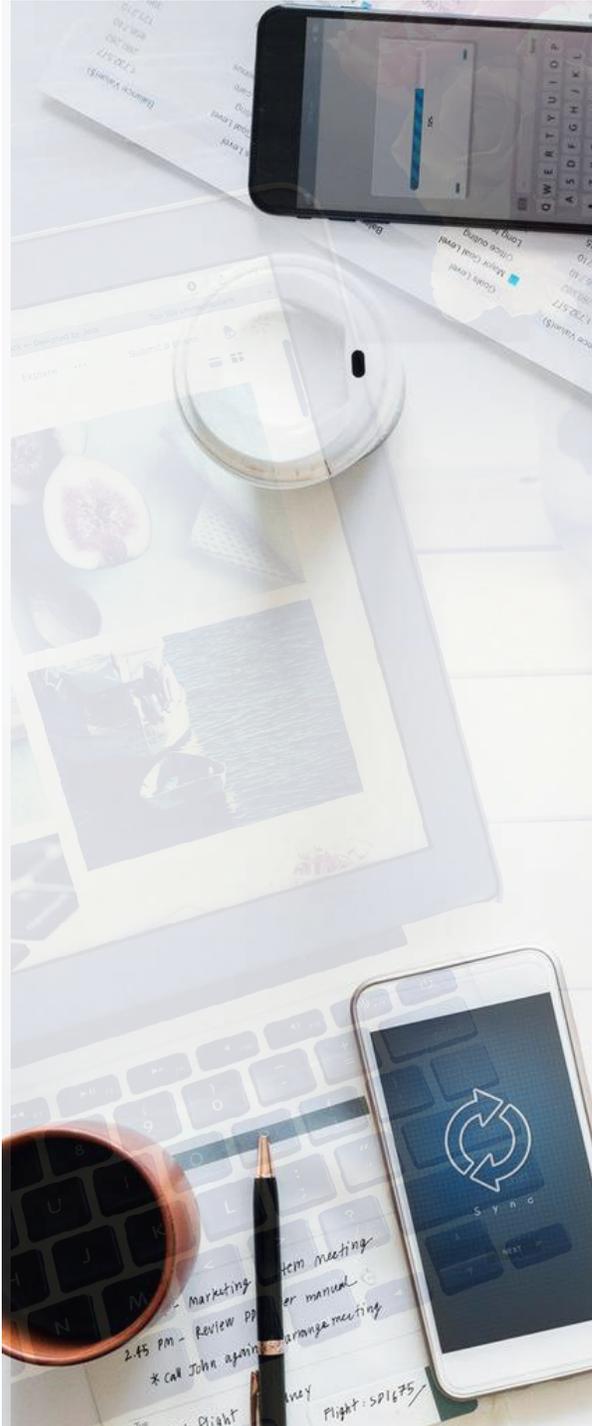


OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- Connaître les fondamentaux du marketing et l'importance de la relation client
 - Préparer ses négociations avec efficacité
- Mieux gérer les situations de blocage en négociation et sortir des situations tendues
 - Concevoir ses premiers outils de communication
 - concevoir sa newsletter (info-lettre)

DESTINÉE AU PUBLIC

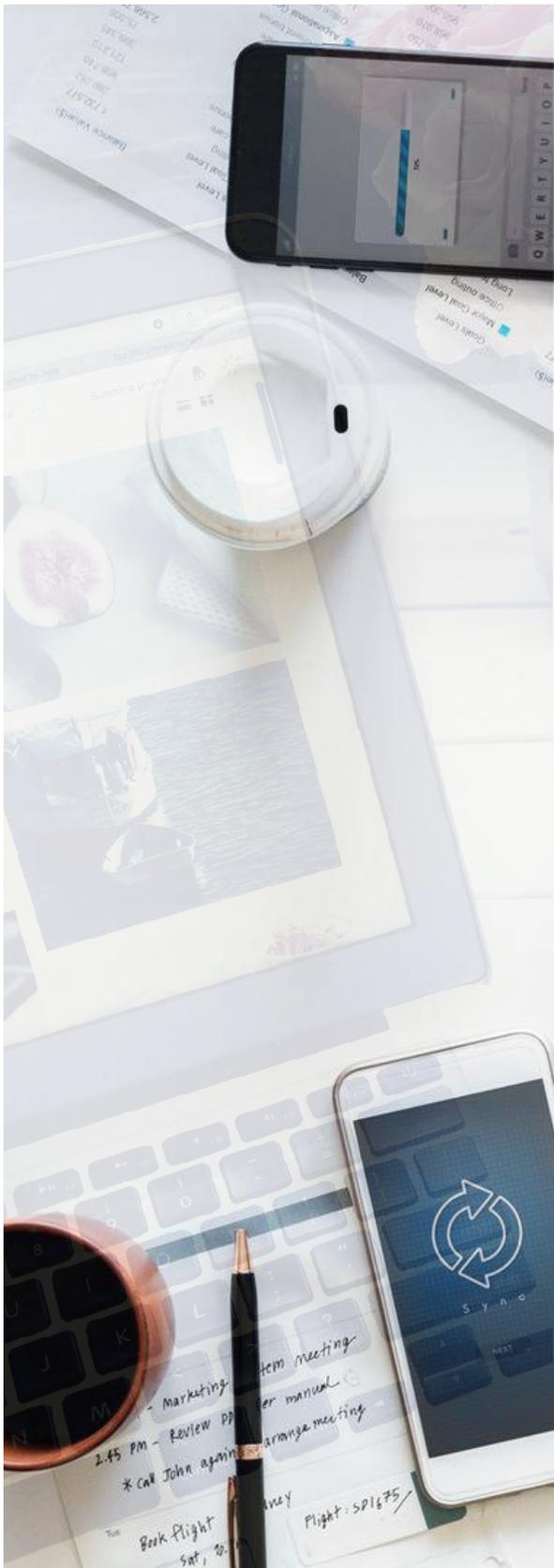
Les entrepreneurs en activité y compris ceux nouvellement immatriculés (ainsi que les conjoints collaborateurs)



ATELIER 1 FONDAMENTAUX DES TECHNIQUES DE VENTE

FONDAMENTAUX ET BASE MARKETING

- **Le Marketing : Définitions et utilité (missions, démarche, outils)**
 - Principales missions du marketing : diagnostic, recommandation et mise en œuvre
 - Evolutions & Tendances : Webmarketing, médias sociaux, tendances clés
- **Analyse de son environnement, de la concurrence et des publics-cibles (segmentation, positionnement, stratégies produit)**
 - 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
- **Réalisation d'un plan marketing (structure et démarche)**
 - Structure type d'un plan marketing
 - Méthodes et outils de pilotage et de contrôle
- **Cas pratique et analyse**



LA RELATION CLIENT : AGIR SUR LA QUALITÉ ET LA SATISFACTION

- **Identifier les parties prenantes de la relation commerciale**
- **Comprendre les enjeux de la relation client :**
 - L'image / le chiffre d'affaire / la fidélisation
- **Comprendre les attentes du client**
- **Gestion de la relation client**
 - 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
- **Gestion des réclamations et insatisfactions**
 - Faire face aux situations délicates :
 - o Annoncer un retard, une mauvaise nouvelle
 - o Faire face aux interlocuteurs inquiets, agressifs, de mauvaise foi, ...
 - o Savoir refuser en préservant la relation
 - o Gérer un incident, une insatisfaction
- **Maintenir et valoriser le contact après l'intervention**
- **Analyse et étude de cas, mise en situation avec le cas de clients difficiles**



PROSPECTER ET GAGNER DE NOUVEAUX CLIENTS

• Organiser sa prospection

- Définir ses cibles
- Constituer son fichier de prospection
- Déterminer le potentiel et l'accessibilité des prospects
- Choisir ses moyens de prospection
- Les techniques d'approche directe : mailing, téléphone, e-mailing
- Les techniques d'approche indirecte : salons, conférences
- Recommandation, essai gratuit
- Les réseaux sociaux

• Obtenir des rendez-vous de prospection qualifiés :

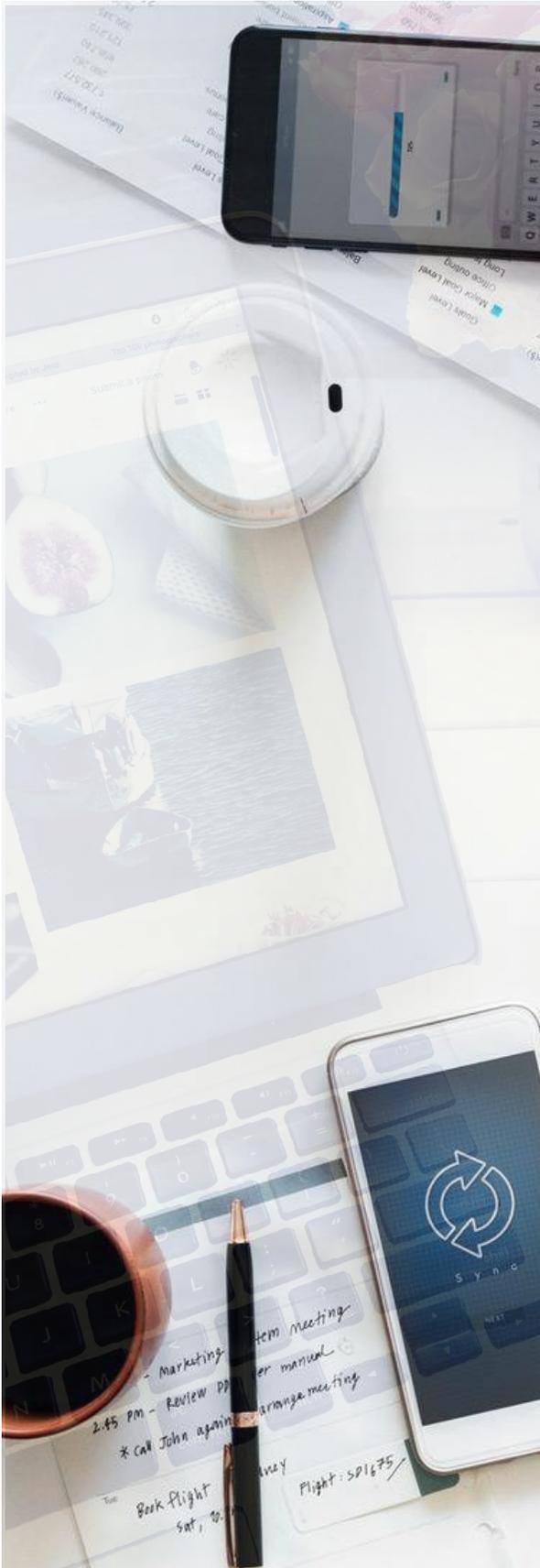
- Qualifier ses interlocuteurs
- Franchir les différents barrages
- Accrocher l'intérêt de l'interlocuteur
- Argumenter le bénéfice du rendez-vous
- Rebondir sur les objections courantes
- Accepter le refus... pour mieux revenir

• Réussir la prospection par téléphone

- 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

• Réussir le premier entretien prospect en face-à-face

- Réussir le premier contact par des



- comportements appropriés
- Accrocher l'intérêt du prospect
- Questionner pour comprendre les besoins explicites et implicites
- Engager vers l'action : argumenter pour convaincre
- Conclure positivement l'entretien, quelle que soit l'issue

- **Assurer le suivi de sa prospection**

- Mettre en place un plan de prospection
- Créer un rythme de prospection
- Établir un plan de relance et de suivi
- Saisir toutes les occasions de rester dans le paysage du prospect
- Faire de chaque client un apporteur d'affaires

- **Construction de son plan de prospection**

LES ENJEUX DE LA GESTION DE SITUATIONS DIFFICILES

- **Reconnaître les types de clients difficiles, et adapter sa posture en conséquence :**

- Le client arrogant
- Le client chronophage
- Le client expert, qui croit mieux savoir que vous
- Le « bon copain »
- Le client pointilleux
- Le client râleur/contestataire/protestataire
- Le client éternellement insatisfait
- Le client versatile
- Le client mutique, la 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

• **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)

• **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)

• **Savoir mettre fin à l'échange**

• **Tirer des enseignements des situations de conflits :**

- Repérer les incidents fréquents
- Tirer des conclusions (remise en question de certaines pratiques)
- Mettre en place des indicateurs de suivi des réclamations
- Mettre en place des procédures, adopter certains

réflexes en matière de gestion de conflits

DURÉE : 4 JOURS



ATELIER 2 : STRATÉGIE DE COMMUNICATION ET DÉCLINAISON SUR LE WEB

RÉUSSIR SES SUPPORTS DE COMMUNICATION

- **Définir ses objectifs et son message :**
 - 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 ?
- **Définir ses objectifs et son message :**
 - Print, Web et Digital selon ses objectifs
- **Les documentations Print :**
 - 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
- **Les documentations Web et Digital :**



- 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

• **Rédiger les textes :**

- 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 :**

- Argumenter en « bénéfiques clients »
- Choix des messages : se distinguer de la concurrence

CONCEVOIR VOTRE INFOLETTRE (NEWSLETTER)

• **Diffuser une newsletter (infolettre) électronique :**

- 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 :
 - o Publipostage avec les outils bureautiques
 - o Logiciels dédiés



- o Prestataires spécialisés
- Connaître et respecter la législation en vigueur (CNIL et LCEN)
- **Concevoir et réaliser votre newsletter :**
 - Choisir les messages clés à communiquer
 - Structurer le contenu de la lettre
 - Concevoir la maquette
 - Définir la charte graphique
 - Bien utiliser la couleur
- **Rédiger les textes :**
 - S'approprier et appliquer les règles de la communication écrite
 - Apprendre à écrire court
 - Créer des niveaux de lecture
 - Mettre en valeur le texte
 - Veiller à l'ergonomie de la lettre
- **Enrichir la newsletter**
 - Ajouter des liens hypertexte
 - Illustrer la newsletter avec des photos
 - Intégrer les contraintes d'affichage des images
 - Veiller à la mise en page
- **Diffuser la newsletter et favoriser l'ouverture**
 - Définir des champs d'en-tête pertinents :
 - o Expéditeur
 - o Objet
 - o Optimiser la délivrabilité (filtres anti-spam)
- **Mesurer l'efficacité : bounced, taux d'ouverture et taux de clic**

DURÉE 3 JOUR



RESSOURCES HUMAINES ET MANAGEMENT

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- Connaître les spécificités des différents contrats et leurs conséquences
 - Comprendre et maîtriser sa protection sociale
 - Connaître les possibilités de couverture en fonction de son statut
- Se réinterroger quant aux avantages et conséquences de l'évolution de son statut juridique
 - Maîtriser les bases du droit des contrats appliqué à la vie de l'entreprise

DESTINÉE AU PUBLIC

Les entrepreneurs en activité y compris ceux nouvellement immatriculés (ainsi que les conjoints collaborateurs)

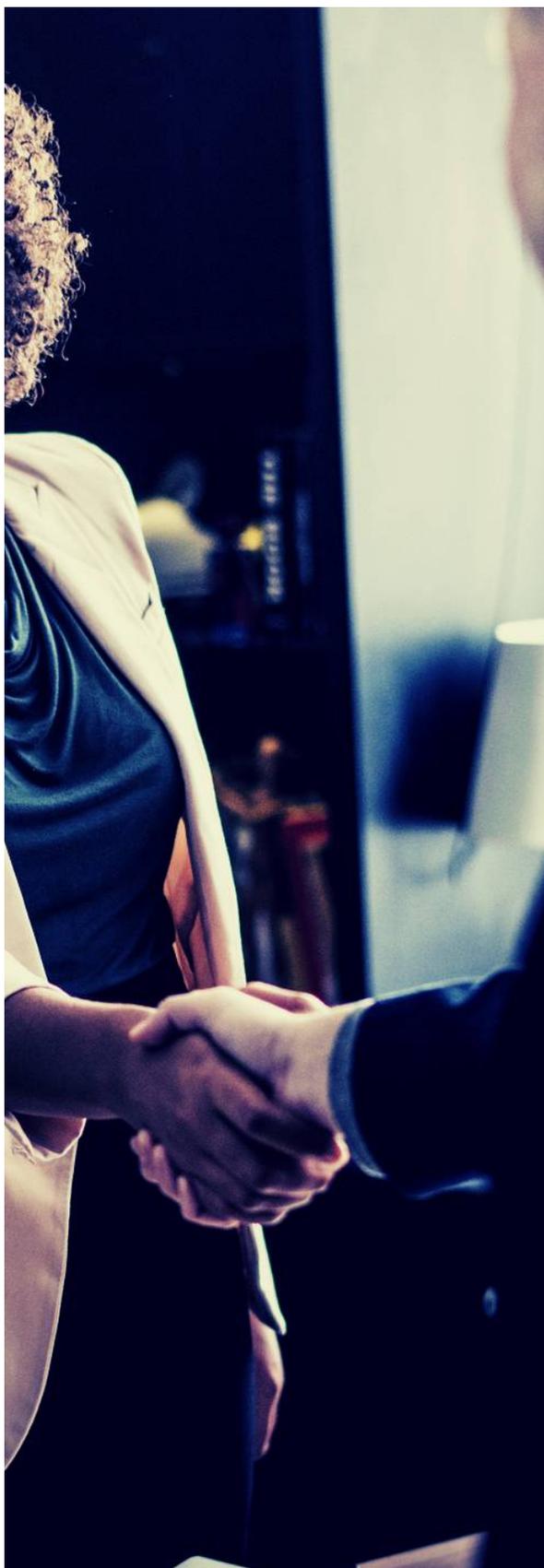
RESSOURCES HUMAINES ET MANAGEMENT

ATELIER 1

FONDAMENTAUX ET BASE DU DROIT DU TRAVAIL



- **Obligations de l'employeur**
- **Obligations du salarié**
- **Repères :**
 - Connaître la structure du droit du travail
 - Articulation convention collective / code du travail
- **Acquérir une méthodologie de recherche pour donner des réponses justes et fiables :**
 - Utiliser les sources du droit du travail
 - Identifier les incidences de la convention collective dans la gestion des ressources humaines
 - Savoir chercher l'information | Savoir évaluer la pertinence des sources et des informations recueillies
- **Actualités - Jurisprudence :**
 - Changements légaux et jurisprudentiels majeurs des dernières années
 - Choix politiques et tendances | Esprit du législateur actuel et futur (confirmation - revirement)
- **Obligations légales :**



- Affichage
- Registre(s)
- Représentation du personnel
- Règlement intérieur

- **Cas pratique et analyse**

DURÉE
1 JOUR

ATELIER 2

PROTECTION SOCIALE DE L'ENTREPRENEUR ET SON CONJOINT

- **L'organisation de la protection sociale obligatoire des indépendants :**

- Être informé des démarches liées au changement de statut social
- Connaître ses droits en termes de prestations familiales et prestations maladie

- **Préparer sa retraite :**

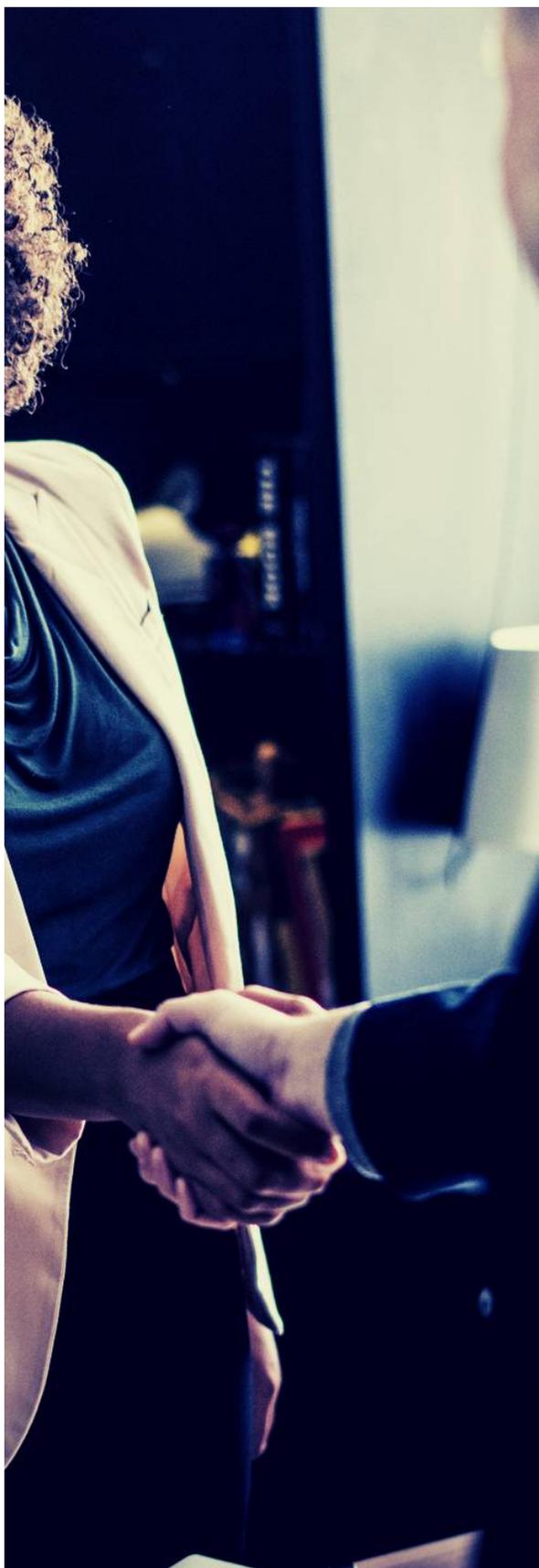
- Comprendre le fonctionnement de la retraite obligatoire
- Prévoir une retraite facultative

- **Calculer les cotisations sociales obligatoires :**

- Apprendre les bases de calcul des cotisations sociales
- Visualiser un échancier des cotisations sociales
- Connaître les exonérations de charges sociales

- **La complémentaire santé :**

- Pourquoi faut-il une complémentaire santé, une protection arrêt de travail ?
- Quelles questions poser pour faire le bon choix ?
- Le management et la fin de la relation



- Les différents modes de management
- Les obligations de l'employeur
- Le statut du conjoint

- **Entrepreneurs, les risques que vous devez d'assurer**

- Risques auxquels l'entreprise est exposée :
 - o Les risques de Responsabilité
 - o La Responsabilité Civile professionnelle
 - o Les risques de dommage aux biens (vol, incendie, bris de matériels,...)
 - o La couverture des pertes d'exploitation
 - o Les assurances de véhicule
 - o L'incapacité temporaire ou définitive d'un homme clé
 - o Les obligations de Prévoyance prévues
- Risques auxquels le dirigeant est exposé :
 - o La maladie, l'accident du dirigeant
 - o La Responsabilité Civile des Dirigeants Sociaux
 - o La protection juridique du dirigeant
 - o La perte d'emploi du dirigeant
 - o Le décès d'un associé

DURÉE
2 JOURS

ATELIER 3

**MANAGER L'ACTIVITÉ
PROFESSIONNELLE DES SALARIÉS EN
INTÉGRANT LE DROIT DU TRAVAIL**

- **Connaître les formes de contrats possibles et les distinguer des contrats voisins :**



- CDI, CDD, contrats aidés
- Sous-traitance ; Portage salarial
- Stage (depuis la loi sur l'égalité des chances)
- Travail temporaire

• **Rédiger le contrat à durée indéterminée en évitant les erreurs :**

- Respecter les clauses obligatoires
- Rédiger avec soin les clauses de souplesse : mobilité géographique ; objectifs ; télétravail
- Maîtriser les clauses sensibles telles : non concurrence, dédit formation
- Gérer la période d'essai avec vigilance

• **Rédiger et gérer les contrats à temps partiel depuis la Loi de Sécurisation de l'Emploi :**

- Insérer les clauses obligatoires (horaires, répartition...)
- Modifier la répartition des horaires à temps partiel

• **Modifier le contrat de travail : souplesse et contraintes des avenants :**

- Distinguer modifications du contrat ou des conditions d'exécution du contrat
- Modifier le lieu de travail, la qualification, la rémunération
- Mettre en œuvre une période de mobilité volontaire externe sécurisée
- Respecter les procédures et rédiger les avenants
- Tirer les conséquences du refus du salarié

• **Conclure et gérer le CDD et le contrat d'intérim en toute sécurité juridique**

- Utiliser les motifs et les durées en toute légalité
- Tenir compte de la sur cotisation chômage en cas de CDD courts
- Renouveler ou enchaîner les CDD/intérim
- Gérer au quotidien des intérimaires ou CDD et la fin de contrat



- Se prémunir des risques de requalification
- **Fixer et évaluer les objectifs dans le respect du contrat de travail**
- **Veiller au respect des responsabilités d'employeur en matière de santé au travail**
- **Manager sans harceler ni discriminer**
- **Exercer le pouvoir disciplinaire et sanctionner les comportements fautifs**
- **Gérer les ruptures du contrat de travail**
 - Connaître les différents modes de départs possibles (démission, licenciement, rupture conventionnelle) et leurs conséquences
 - Connaître les règles et procédures à respecter
- **Cas pratique et analyse**

DURÉE 2 JOURS

ATELIER 4

RÉDIGER DES CONTRATS EN TOUTE ASSURANCE

- **Les fondamentaux de la formation du contrat :**
 - La valeur des écrits (fax, mail, photocopie, ...)
 - Le contrat, la loi des parties
 - Règles impératives et supplétives
 - Le rôle du devis et de la facture
 - Conflits entre Conditions Générales de Vente/d'Achat
 - Lettre d'intention de commandes
 - Obligation de conseil du vendeur
 - Accord ou contrat cadre



- Sort des commandes passées hors du circuit
- La signature électronique
- **Négocier les obligations réciproques :**
 - Obligation de moyen ou de résultat
 - Cahier des charges technique ou fonctionnel
- **Négocier les clauses essentielles :**
 - Définition de l'objet
 - Langue contractuelle
 - Date d'entrée en vigueur, durée
 - Modalités de révision du prix
 - Délais de règlement, délais et lieu de livraison
 - Transfert de propriété et risques
 - Garantie contractuelle
 - Limitation de la responsabilité
 - Engagement de confidentialité
 - Sous-traitance du contrat
 - Garantie contre l'éviction, règlement des litiges
- **Que faire en cas d'inexécution ? :**
 - Suspendre l'exécution de ses obligations, résolution, résiliation
 - Pénalités, avantages, inconvénients
- **S'initier au droit des baux commerciaux**
 - Cadre juridique du statut des baux commerciaux
 - Conditions relatives à la chose louée et conditions relatives au preneur
 - Les règles incontournables à respecter
- **Le droit de la concurrence :**
 - Pratiques discriminatoires
 - Transparence tarifaire
 - Peut-on refuser de vendre ? / Revente à perte
 - Rupture abusive des relations commerciales
- **S'initier au contrat international :**
 - Définition du droit applicable et juridiction compétente / Définition des incoterms

DURÉE 1 JOUR



AUTOENTREPRENEURIAT

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- Maîtriser le fonctionnement de l'autoentreprise
- Comprendre les mécanismes juridiques, comptables, sociaux et fiscaux liés à ce régime
- Piloter l'activité et suivre les indicateurs commerciaux, administratifs et financiers

DESTINÉE AU PUBLIC

Les autoentrepreneurs en activité y compris ceux nouvellement immatriculés

AUTOENTREPRENEURIAT



ATELIER 1 MAÎTRISER LE FONCTIONNEMENT DE L'AUTOENTREPRISE

INTRODUCTION AU RÉGIME DE LA MICRO-ENTREPRISE

- **Comprendre les termes employés: faut-il dire micro ou auto entreprise ?**
- **Statut ou régime, quelle différence ?**
- **Comprendre quels sont les acteurs et leur rôle autour de l'activité de l'autoentrepreneur :**
 - L'Acoss
 - L'URSSAF
 - La Sécurité Sociale des indépendants (ex RSI)
 - La DGFIP
- **Qu'est-ce que la Sécurité Sociale des Indépendants, quelles différences avec la Sécu ?**
- **Que se passe-t-il si je tombe malade ou en cas d'accident ? Comprendre ce qu'est une prévoyance**
- **Le congé maternité, paternité, le congé parental, quels sont mes droits ?**
- **Ma retraite : comment l'anticiper, valider mes trimestres de retraite ?**
- **L'inscription obligatoire au RC, comment faire ?**



- **L'importance de maîtriser son métier, comment se former pour accroître ses compétences : quelles sont les démarches, les possibilités**

MAÎTRISER LE FONCTIONNEMENT DE L'AUTOENTREPRISE

- **Suivi des obligations de l'autoentrepreneur :**

Le parcours social et fiscal du créateur d'entreprise :

- La limite de CA réalisable
- Les taux de cotisation
- La notion d'achat revente et de prestation de service
- La notion de prorata temporis
- La gestion de la TVA

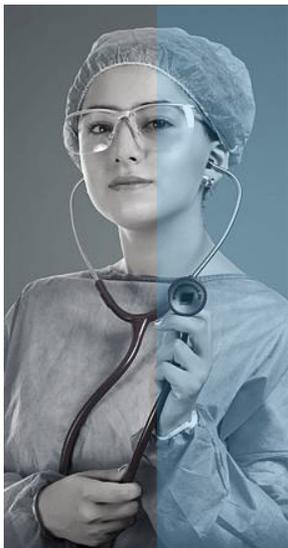
- **Tenue de la comptabilité de son autoentreprise :**

- Apprendre à faire des factures conformes

- **Organisations administratives :**

- Savoir tenir ses responsabilités de déclaration
- Télédéclaration du CA et paiement des cotisations sociales

- **Déclaration des revenus, comment payer ses impôts (prélèvement libératoire) et prélèvement à la source : comprendre comment le fonctionnement et savoir faire le bon choix**



- **Comprendre comment protéger ses clients et soi-même par la mise en place d'un contrat**
- **Suivi de l'activité, tableaux de suivi de l'activité chiffrée : tableau de trésorerie pour piloter au quotidien**
- **Comprendre l'importance de s'assurer**

Ma santé :

- Le rôle d'une mutuelle
- A quoi sert la prévoyance complémentaire

Mon activité :

- Comment fonctionne une responsabilité civile professionnelle
- Comprendre le rôle d'un cabinet de contentieux
- Définition de la protection juridique et de l'assistance juridique
- Comprendre l'obligation d'avoir un médiateur si l'on travaille avec les particuliers
- Comprendre comment fonctionne la loi Macron et la protection de mon patrimoine

- **Maîtrise des comptes en lignes servant à l'administration de l'entreprise : compte SSI, compte autoentrepreneur, compte pour la CFE, compte CPF, ...**

BIEN ÉQUIPER SON ENTREPRISE

- **Comprendre l'importance d'un logiciel de facturation**



- **Acquérir les compétences pour rédiger les mentions importantes sur une facture (conditions de recouvrement/ les frais de recouvrement sont à la charge du client)**
- **Savoir établir un contrat de prestation ou conditions générales de vente**
- **Comprendre comment prendre un bail commercial, choisir mon local professionnel**
- **Avoir toutes les compétences pour choisir une banque (avantage inconvenient compte pro / particulier / banque en ligne)**
- **Comprendre comment emprunter avec une banque quand on est autoentrepreneur. Savoir quels documents présenter**

DURÉE : 2 JOURS

ATELIER 2 :

EVALUER ET FAIRE ÉVOLUER SON AUTOENTREPRISE

DIAGNOSTIQUER LA SITUATION DE L'AUTOENTREPRISE ET POSER LES AXES DE SON DÉVELOPPEMENT



- **Auto-diagnostic de l'entreprise aujourd'hui : produits et clients, concurrence, fournisseurs, communication, financier, ...**
- **Analyse des leviers pour développer durablement le chiffre d'affaires**
- **Détermination des objectifs de développement**
- **Maîtrise des données clés de pilotage du développement (marge, prix de revient, seuil de rentabilité, trésorerie, ...)**
- **Identification des moyens pour augmenter l'efficacité commerciale et la communication de l'entreprise**
- **Analyse des raisons qui plaident pour un changement de régime**
- **Identification du changement de régime sur le plan personnel (organisation des temps de travail, nature des tâches, posture de l'entrepreneur, existence de nouveau partenaire, nouvelles responsabilités, ...)**

COMPRENDRE POURQUOI ET COMMENT ANTICIPER LA SORTIE DU RÉGIME AUTOENTREPRISE

- **Fonctionnement du réel, incidence d'un régime fiscal sur la croissance et l'évolution d'une entreprise**



- **Mesure des différences entre les régimes micro et réel en terme de calcul de résultat, de cotisations à la SSI, de protection sociale, de prises en compte des charges, des marges, ...**
- **Maitrise des mécanismes de la TVA, des déclarations et de l'impact sur le prix et sur les marges**
- **Mesure de l'implication du changement de régime sur le plan commercial**
- **Établissement et analyse d'un prévisionnel au régime du « réel »**
- **Évaluation de la faisabilité au réel avec un prévisionnel financier**
- **Calendrier du changement de régime : en cours d'année ou d'une année sur l'autre**
- **Organisation des démarches administratives : courriers aux impôts, à la SSI, formalités au CFE, recherche d'un comptable, ...**

DURÉE : 1 JOUR

CEFOR G

CENTRE DE FORMATION DE GESTION

Renseignements :

**AUPRÈS DE
VOTRE CONSEILLER
CEFOR G**

ou au :

**TÉLÉPHONE : 04 93 16 19 19
FAX : 04 93 16 54 59**

PAR MAIL :

CONTACT@CEFORG.FR

SIÈGE SOCIAL :

**120 Boulevard DE L'ARIANE
06000 NICE**



WWW.CEFORG.FR