

la MALLETTE du DIRIGEANT



Participez à des cycles de **formation sans faire l'avance des frais** grâce à la prise en charge AGEFICE.

La Mallette du Dirigeant s'adresse à tous les dirigeants et chefs d'entreprise non salariés ressortissants de l'AGEFICE, ainsi qu'à leur conjoint-collaborateur et, en particulier, à ceux qui sont à la tête de jeunes entreprises ou confrontés à des mutations économiques*.

Pour s'inscrire, **les dirigeants seront accompagnés dans leurs démarches** par les conseillers CCI et déposeront, avec eux, les dossiers de demande de financement « Mallette du Dirigeant ».

* En revanche, les entreprises qui sont également inscrites à la Chambre de Métiers et de l'Artisanat ne sont pas éligibles à ce dispositif.



4 thèmes :
Comptabilité/gestion
Numérique/digital
Marketing
Communication



Chaque Mallette
se déroule en 4 jours
(durée totale
de formation : 28 h)



Coût d'une Mallette
1400 € net de taxes
(pris en charge
par l'Agefice)



AGEFICE
ASSOCIATION DE GESTION
DU FINANCEMENT
DE LA FORMATION
DES CHEFS D'ENTREPRISE

Le financement des formations Mallette du Dirigeant

Vous n'avez aucune avance de fonds à faire

La Mallette du Dirigeant est un mode de financement AGEFICE dérogatoire à celui habituellement mis en œuvre. Il permet de prendre en charge directement le coût des formations. Il est possible, au cours de la même année, de s'inscrire à plusieurs Mallettes du Dirigeant sans consommer le budget formation alloué annuellement.

ATTENTION : Pour que la prise en charge par l'AGEFICE soit effective, les inscriptions **doivent être enregistrées 5 semaines avant la date du premier jour de formation** (voir calendrier au dos de ce document).

Par ailleurs, les **inscriptions sont strictement nominatives** : vous ne pouvez pas vous faire remplacer en cas d'empêchement.

En savoir plus sur la prise en charge :
contactez le point Agefice Charente-Maritime



05 46 84 90 23



agefice@rochefort.cci.fr



S'inscrire à la Mallette du Dirigeant

Contactez Mathilde VANDOIS



05 46 84 29 70



mallette@rochefort.cci.fr

ou rendez-vous dans les antennes de la CCI Rochefort et Saintonge
coordonnées au dos de ce document



Dates et lieu 2019

	J1	J2	J3	J4
Royan (2019)	14/01	21/01	28/01	4/02



Le web & le e-commerce, des outils pour améliorer son chiffre d'affaires

Journée 1 / Comprendre les fondamentaux d'internet avant de créer son site

Définir ses objectifs

Acquérir le vocabulaire

Les différents types de sites internet

Les différents moteurs et annuaires de recherche généraliste

Les tendances du web

Préambule à la création de site internet :

- Définir son cahier des charges
- Connaître les contraintes et obligations légales dans les contenus et collecte des données
- Préparer des contenus
- Les outils de création de site
- Ecueils à éviter

Journées 2 et 3 /

Créer un site web vitrine

Déposer un nom de domaine

Héberger son site

Définir une arborescence

Les différents types de contenus

Conception des pages, navigation,

Images et liens hypertextes

Compléter et enrichir son site web

Plug in, réseaux sociaux, contenu dynamique

Sécuriser et manipuler son site

Accès du site, déplacement de serveur, sauvegarde des données...

Administrer son site à plusieurs utilisateurs et droits d'accès

Journée 4 / Analyser son Trafic et fidéliser ses clients

Analyser son trafic :

- Installation d'un traqueur
- Analyse des mots clés
- Statistiques et indicateurs de performances

Les méthodes pour fidéliser les clients :

- Email de promotion
- Evaluation des achats
- Mise en place de carte de fidélité
- Réductions personnalisées
- Invitation VIP...

L'alternative des places de marchés

- Définition
- Intérêts & risques d'être présent sur ces plateformes

Le marketing et les techniques de vente

Jour 1 / Comprendre les fondamentaux du marketing

Connaître les principaux rôles du marketing

Analyser l'environnement, la concurrence, les publics-cibles

Découvrir les évolutions et tendances clés

Réaliser un plan marketing

Mise en application sur votre activité

Jour 2 / Optimiser la relation client

Comprendre les enjeux de la relation client

Cerner les attentes du client

Gérer la relation client

Accepter les critiques et objections

Gérer une insatisfaction

Jour 3 / Gérer les prospections et les négociations

Savoir convaincre ses futurs clients

- Préparer sa prospection
- Définir sa cible et ses prospects
- Techniques de communication téléphonique

L'entretien de négociation

- Préparer l'entretien : objectifs, préparation du déroulement et du traitement des objections
- Les éléments en jeu en négociation (personnes, attitudes, les facteurs de confiance, l'argumentation)
- Basculer sur la vente

Jour 4 /

S'adapter aux situations difficiles

Reconnaître les types de clients difficiles

Résoudre et désamorcer les situations de conflit

- Comprendre l'insatisfaction d'un client
- Ouvrir le dialogue par l'écoute active
- Rechercher des solutions
- Savoir mettre fin à l'échange

Tirer des enseignements des situations de conflits

- Repérer les incidents fréquents
- Tirer des conclusions sur les pratiques sources de conflits
- Les indicateurs de suivi des réclamations
- Les procédures de gestion de conflits

Pourquoi et comment communiquer

Jour 1 / Comprendre les fondamentaux de la communication

Définir ses objectifs et son message

Quelles documentations pour quelles cibles ?

Les documentations Print/web digitales

- Avantages/inconvénients/limites
- Typographie, mise en page, formes et couleurs
- Mode de lecture
- Choix des visuels
- Vocabulaire de la chaîne graphique
- Cadre réglementaire

Rédiger les textes

- Les règles de la communication écrite
- Développer son style rédactionnel
- L'impact des mots et des images en Print, Web ou Digital

Jour 2 / Concevoir votre infolettre (newsletter)

Analyser les différentes typologies de newsletters

Définir les cibles et objectifs de communication

Etudier les solutions techniques et choix

Connaître la législation en vigueur

Enrichir la newsletter (liens, illustrations...)

Diffuser la newsletter et favoriser l'ouverture

Mesurer l'efficacité : taux d'ouverture et taux de clic...

Jour 3 / Devenir acteur des réseaux sociaux

Découvrir les principaux réseaux sociaux et leurs spécificités : Facebook, Twitter, LinkedIn, Viadeo...

Sélectionner des outils pertinents

Créer et animer un profil et des pages Facebook

Etre présent sur les réseaux sociaux : bonnes pratiques, utilisation contrôlée, interaction avec d'autres supports de communication

Jour 4 / Comprendre le référencement Internet & l'e-réputation

Connaître les différents outils de recherche

Acquérir les bonnes pratiques de référencement naturel

Découvrir les techniques de référencement payant

Maîtriser les outils de référencement

Apprendre l'univers de Google

Savoir analyser et utiliser les outils

Notions e-réputation



Dates et lieux 2019

	J1	J2	J3	J4
St-Jean-d'Y (2019)	14/01	21/01	4/02	11/02
Royan (2019)	4/03	11/03	18/03	25/03



Dates et lieux 2019

	J1	J2	J3	J4
Royan (2019)	14/01	21/01	28/01	4/02
Saintes (2019)	4/02	11/02	4/03	11/03



Dates et lieux 2019

	J1	J2	J3	J4
Royan (2019)	21/01	28/01	4/02	11/02
Rochefort (2019)	7/02	8/02	14/02	15/02
Saintes (2019)	4/03	11/03	18/03	25/03

Pour vous inscrire

Contactez Mathilde Vandois
tél. 05 46 84 29 70
mallette@rochefort.cci.fr

ou rendez-vous dans l'antenne CCIRS
proche de chez vous

antenne CCIRS de Jonzac

ant.jonzac@rochefort.cci.fr - T. 05 46 84 29 75
9 lot. La Meslerie - CS 60001 - 17501 Jonzac cedex

antenne CCIRS de Rochefort

ant.rochefort@rochefort.cci.fr - T. 05 46 84 11 85
La Corderie Royale - BP 20 129
17306 Rochefort cedex

antenne CCIRS de Royan

ant.royan@rochefort.cci.fr - T. 05 46 06 80 80
5 rue du Château-d'Eau - CS 80015
17201 Royan cedex



antenne CCIRS de Saintes

ant.saintes@rochefort.cci.fr - T. 05 46 74 74 74
18 bd Guillet Maillet - CS 30090 - 17103 Saintes cedex

antenne CCIRS de St-Jean-d'Angély

ant.saintjeandy@rochefort.cci.fr - T. 05 46 84 11 78
55 rue Michel Texier - 17400 St-Jean-d'Angély



la **MALLETTE**
du DIRIGEANT
2018/2019

La Mallette du Dirigeant. Vous souhaitez en savoir plus ?

> Retournez ce coupon à :
Mathilde Vandois : CCI Rochefort et Saintonge • Corderie Royale • BP 20129 • 17306 Rochefort cedex (fax au 05 46 99 13 28)
> ou par mail : mallette@rochefort.cci.fr

Nom Prénom

Entreprise

Adresse

Code postal Ville

Téléphone e-mail

Cochez la(s) session(s) qui vous intéresse(nt) :

	Mallette	Dates et lieux 2018 / 2019	Dates de clôture du dossier de prise en charge Agefice
<input type="radio"/>	Marketing	14, 21, 28 janvier et 4 février 2019 à Royan	14 décembre 2018
<input type="radio"/>	Comptabilité gestion	14, 21, 28 janvier et 4 février 2019 à Royan	14 décembre 2018
<input type="radio"/>	Numérique e-commerce	14, 21 janvier et 4, 11 février 2019 à St-Jean-d'Angély	14 décembre 2018
<input type="radio"/>	Communication	21, 28 janvier et 4, 11 février 2019 à Royan	14 décembre 2018
<input type="radio"/>	Communication	7, 8, 14 et 15 février 2019 à Rochefort	14 décembre 2018
<input type="radio"/>	Marketing	4, 11 février et 4, 11 mars 2019 à Saintes	14 décembre 2018
<input type="radio"/>	Communication	4, 11, 18 et 25 mars 2019 à Saintes	14 décembre 2018
<input type="radio"/>	Numérique e-commerce	4, 11, 18, 25 mars 2019 à Royan	14 décembre 2018

