

Annexe 1
Programme de la Formation

FORMATION
“ COMMENT CONSTRUIRE, GÉRER, FIDÉLISER ET
SUBLIMER SON ENTREPRISE ”

Niveau de connaissances préalables requis	Savoir lire et écrire, entendre, parler et comprendre le français. Aucun prérequis n'est demandé avant la formation
Public visé	Cette formation s'adresse au particulier
Type de formation	Formation EN PRÉSENTIEL
Période de formation	Du 06/10/2023 au 26/01/2024 (voir dates sur l'agenda du site www.seline-formations.fr)
Jours ouvrés	8 jours ouvrés
Durée de la formation	64 H répartie chaque journée de 10h à 19h avec 1h de pause déjeuner
Tarif	2197 € TTC
Objectifs de la formation	A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de <ul style="list-style-type: none"> ● Comprendre les fondamentaux de la construction d'une entreprise ● Acquérir des compétences en gestion d'entreprise ● Apprendre à vendre ses produits et services ● Optimiser sa relation client et fidéliser sa clientèle
Nature des travaux demandés au stagiaire et Temps estimé pour la réalisation de chacun d'entre eux	<ul style="list-style-type: none"> ● Partie Théorique – 54h ● Pratique – 10h ● Evaluation QCM en fin de formation exclusivement
Compétences et qualifications des personnes chargées d'assister le bénéficiaire de la formation	Céline Bouvet-Deniaud (Séline) Fiche formatrice en Annexe 3 Marketing, Commercial, Pédagogie, Gestion de projet, Management
Modalités de contrôle de l'assiduité à l'action de formation :	Pour chaque ½ journée le stagiaire se verra remettre une feuille de présence et devra la signer pour attester de son assiduité à la formation, et elle sera contresignée par le formateur à l'issue de chaque ½ journée.
Modalités de suivi et d'évaluation	Le contrôle de connaissances permettant de vérifier le niveau de connaissances acquis par les Stagiaires est effectué selon les modalités suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ● Evaluation QCM à la fin de la formation

FORMATION

“ COMMENT CONSTRUIRE, GÉRER, FIDÉLISER ET SUBLIMER VOTRE ENTREPRISE ”

Cette formation est ouverte à toute personne voulant créer ou développer son entreprise.

Objectif :

- Comprendre les fondamentaux de la construction d'une entreprise
- Acquérir des compétences en gestion d'entreprise
- Apprendre à vendre ses produits et services
- Optimiser sa relation client et fidéliser sa clientèle

Durée : 64 heures

Tarif : 2197 € TTC

PROGRAMME DE FORMATION DÉTAILLÉ

Module 1 – Les étapes de création d'une entreprise

Objectif du module : Identifier votre expertise et transformer votre idée en projet d'entreprise

Chapitre 1 : Définir votre expertise

Objectif : identifier les domaines dans lesquels vous êtes compétents et qui peuvent être exploités pour créer une entreprise

Durée : 7 heures

- Sous-chapitre 1 : Déterminer votre expertise
- Sous-chapitre 2 : Analyser son idée et la transformer en projet
- Sous-chapitre 3 : Évaluer les risques éventuels de son projet
- Sous-chapitre 4 : Mesurer les compétences et son expérience par rapport au projet
- Sous-chapitre 5 : Les démarches à affiner

Chapitre 2 : Etude de marché

Objectif : Savoir analyser le marché dans lequel vous souhaitez vous lancer.

Durée : 5H30 min

- Sous-chapitre 1 : Comprendre les fonctions et les applications d'une étude de marché
- Sous-chapitre 2 : Définir sa cible
- Sous-chapitre 3 : Connaître son environnement
- Sous-chapitre 4 : Les différentes techniques d'études de marché

Chapitre 3 : Lancer son activité

Objectif : Mettre en place les éléments nécessaires pour démarrer son entreprise

Durée : 1h30 min

- Sous-chapitre 1 : Faire le point sur son projet
- Sous-chapitre 2 : S'assurer d'avoir une vision sur les formalités à accomplir
- Sous-chapitre 3 : Vérifier les étapes
- Sous-chapitre 4 : Travailler l'image de marque

Module 2 – La gestion de votre entreprise

Objectif du module : Acquérir les connaissances et compétences nécessaires pour gérer efficacement les aspects juridiques, financiers et administratifs d'une entreprise

Chapitre 1 : Le cadre juridique

Objectif : Comprendre les différents aspects du cadre juridique liés à la création et à la gestion d'une entreprise

Durée : 4 heures

- Sous-chapitre 1 : Choisir son statut
- Sous-chapitre 2 : Comprendre ce qu'implique le fait d'être chef d'entreprise
- Sous-chapitre 3 : Connaître le régime social et fiscal

Chapitre 2 : Le business plan

Objectif : Acquérir une compréhension approfondie de la logique financière de l'entreprise et de l'importance du business plan dans la gestion et le développement de l'entreprise.

Durée : 7 h 30 min

- Sous-chapitre 1 : Comprendre la logique financière de l'entreprise
- Sous-chapitre 2 : Comprendre le business plan
- Sous-chapitre 3 : Comprendre les documents financiers

Chapitre 3 : Contrats et factures

Objectif : Maîtriser les connaissances nécessaires pour rédiger et utiliser efficacement les contrats, devis et factures dans le cadre de la gestion quotidienne de l'entreprise.

Durée : 2h30

- Sous-chapitre 1 : Savoir dans quel cas utiliser un contrat
- Sous-chapitre 2 : Savoir faire un devis et une facture

Module 3 - Apprendre à sublimer ses produits et services

Objectif du module : Acquérir les connaissances et compétences nécessaires pour présenter et valoriser efficacement les offres de produits et services d'une entreprise.

Chapitre 1 : Introduction au marketing

Objectif : Comprendre les bases du marketing

Durée : 4 heures

- Sous-chapitre 1 : Comprendre ce qu'est le marketing
- Sous-chapitre 2 : Connaître la différence entre le marketing traditionnel et le marketing digital
- Sous-chapitre 3 : Comprendre les avantages d'un marketing bien pensé

Chapitre 2 : Les éléments d'une stratégie de marketing réussie

Objectif : Connaître les éléments clés d'une stratégie de marketing réussie

Durée : 4 heures

- Sous-chapitre 1 : Connaître les éléments d'une stratégie de marketing réussie
- Sous-chapitre 2 : Savoir développer une proposition de valeur unique
- Sous-chapitre 3 : Comprendre l'enjeu de la Storytelling
- Sous-chapitre 4 : Savoir développer un plan d'action

Chapitre 3 : Le marketing digital

Objectif : Acquérir une compréhension du marketing digital

Durée : 4 heures

- Sous-chapitre 1 : Apprendre Le marketing digital
- Sous-chapitre 2 : Comprendre les techniques d'un tunnel de vente
- Sous-chapitre 3 : Savoir déléguer

Chapitre 4 : Comment mesurer le succès de votre stratégie de marketing

Objectif : Comprendre les métriques clés à surveiller et savoir comment suivre et mesurer les performances

Durée : 4 heures

- Sous-chapitre 1 : Comprendre les métriques clés à surveiller
- Sous-chapitre 2 : Comment suivre et mesurer les performances de vos campagnes de marketing
- Sous-chapitre 3 : Comment adapter votre stratégie de marketing en fonction des résultats obtenus

Module 4 - Optimiser sa relation client et fidéliser sa clientèle

Objectif du module : Acquérir les compétences nécessaires pour écouter activement, communiquer efficacement, aborder les situations difficiles et renforcer la relation client afin de fidéliser la clientèle.

Chapitre 1 : Écouter activement, clé de la relation client

Objectif : Apprendre à reconnaître les besoins et les motivations des clients pour mieux adapter les offres de produits ou de services.

Durée : 3 heures

- Sous-chapitre 1 : Clarifier les présentations personnelles du client
- Sous-chapitre 2 : Représenter les clients
- Sous-chapitre 3 : Savoir mieux se connaître pour mieux connaître le client
- Sous-chapitre 4 : Dépasser ses limites personnelles
- Sous-chapitre 5 : Découvrir les attentes du client

Chapitre 2 : Communiquer efficacement avec le client

Objectif : Développer des compétences en communication non verbale pour renforcer l'impact des messages transmis aux clients.

Durée : 5 heures

- Sous-chapitre 1 : Connaître les principes de la base de la communication
- Sous-chapitre 2 : Se préparer avant le contact client
- Sous-chapitre 3 : Maîtriser les attitudes à adopter face aux clients
- Sous-chapitre 4 : Personnaliser le contact pour créer le climat de confiance.
- Sous-chapitre 5 : Questionner le client
- Sous-chapitre 6 : Présenter son entreprise et ses services
- Sous-chapitre 7 : Prendre en compte les attentes du client et proposer des solutions concrètes

Chapitre 3 : Aborder les situations difficiles dans la relation client

Objectif : Acquérir des compétences en résolution de conflits pour gérer les situations difficiles de manière constructive et parvenir à des solutions mutuellement bénéfiques.

Durée : 4 heures

- Sous-chapitre 1 : Adopter le bon comportement dans une situation difficile
- Sous-chapitre 2 : Gérer ses émotions et son stress
- Sous-chapitre 3 : Prendre le recul nécessaire et dépassionner le débat
- Sous-chapitre 4 : Analyser le dysfonctionnement
- Sous-chapitre 5 : Savoir expliquer de manière positive et non technique
- Sous-chapitre 6 : Reprendre efficacement une objection
- Sous-chapitre 7 : Reformuler pour bien conclure
- Sous-chapitre 8 : Savoir dire non et rendre le refus acceptable

Chapitre 4 : Renforcer la relation client

Objectif : Mettre en place des stratégies de fidélisation client

Durée : 4 heures

- Sous-chapitre 1 : Etablir un suivi du client pour pérenniser la continuité du service
- Sous-chapitre 2 : Mettre en valeur son client
- Sous-chapitre 3 : Saisir les opportunités pour optimiser le contact avec le client
- Sous-chapitre 4 : Etablir un plan d'action et informer le client

Note :

La durée mentionnée pour chaque chapitre est indicative et peut varier en fonction des besoins spécifiques de la formation.

A l'issue de ces 8 jours, les apprenants réaliseront une évaluation QCM de tous leurs acquis.

Au dernier jour, un questionnaire de satisfaction à compléter et remettre à Séline sera donné.

Au bout de 6 mois après la dernière date, une évaluation à froid vous sera envoyée par mail.

Fait à Vertou le 17 juillet 2023