

Annexes - Programmes

Comptabilité - Analyse financière - Tableaux de bord

Module 1 : Utilisation des tableurs, conception de tableaux et graphiques (2j)

Objectifs :

- Acquérir les bases de l'utilisation des tableurs
- Apprendre à concevoir rapidement des tableaux de calculs
- Se familiariser avec les formules et fonctions
- Construire des graphiques pour illustrer les chiffres
- Organiser les feuilles et classeurs
- Suivre son activité et définir ses axes de rentabilité

Programme :

Prendre ses marques

- Se repérer dans l'environnement de l'application tableur
- Apprendre à manipuler les contenus de cellules
- Utiliser ses premières formules de calcul
- Sauver son travail sous différents formats

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
- Imprimer l'intégralité ou une partie de tableau, titrer, paginer

Se familiariser avec les formules et fonctions

- 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



ACCOMPAGNER
GÉRER
FINANCER
www.agefice.fr

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

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



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

www.agefice.fr



FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES INDÉPENDANTS
COMMERCE - INDUSTRIE - SERVICES

Comptabilité - Analyse financière - Tableaux de bord

Module 2 : Les fondamentaux de la comptabilité et de l'analyse financière (2j)

Objectifs :

- 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

Programme :

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 analyser un bilan et un compte de résultat

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



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

www.agefice.fr



FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES INDÉPENDANTS
COMMERCE - INDUSTRIE - SERVICES

- 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

Nouvelles technologies et compétences numériques

Module 3 : Les essentiels de l'ordinateur, utiliser internet et sa messagerie électronique (2j)

Objectifs :

- Acquérir le vocabulaire et les compétences de base à l'utilisation d'un ordinateur
- Savoir naviguer sur le Web, rechercher efficacement, utiliser un formulaire
- Se familiariser avec l'utilisation, les règles et les usages du courrier électronique

Programme :

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

Découvrir internet et naviguer sur le Web

- Vocabulaire spécifique à Internet
- Présentation des protocoles :
 - o Web
 - o Email
 - o FTP
 - o Autres
- Recherches efficaces sur Internet
- Les différents types de moteurs et annuaires de recherche généralistes
- Recherches par mots / expressions clefs / syntaxe
- Trucs et astuces pour obtenir des résultats pertinents
- Utilisation des bases de données documentaires ou sites de référence
 - o Retrouver les coordonnées postales ou téléphoniques d'un contact
 - o Recherches sur l'identité d'une entreprise client ou d'un fournisseur
 - o Consulter le Journal Officiel, lire la presse



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

www.agefice.fr



FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES INDÉPENDANTS
COMMERCE - INDUSTRIE - SERVICES

Utiliser sa messagerie électronique

- Principe de la messagerie électronique
- Utilisation efficace et pertinente de la messagerie électronique
 - o Créer et envoyer un Email simple
 - o Consulter sa boîte de réception, répondre, faire suivre
 - o Joindre un document de manière à ce qu'il puisse être lu ou afficher par le destinataire,
 - o Utiliser les confirmations de réception ou de lecture
 - o Travailler la mise en forme
 - o Comprendre les classements en indésirables
- Constituer et utiliser un répertoire de contacts

Nouvelles technologies et compétences numériques

Module 4 : Digitaliser son entreprise (3j)

Objectifs :

- Comprendre les enjeux de la transformation digitale de l'entreprise
- Acquérir une vision d'ensemble de la transformation digitale
- Acquérir le vocabulaire propre à ce domaine
- Pouvoir jeter les bases de sa propre stratégie

Programme :

Les fondamentaux et enjeux de la transformation numérique

- Qu'est-ce que le numérique ?
 - o Les nouvelles technologies et les nouveaux usages
- Quelles conséquences pour mon entreprise et pour mes différents interlocuteurs ?
- Intégrer le numérique dans ma stratégie digitale

Simplifier mon organisation interne

- Dématérialiser mes documents
 - o Le principe de la numérisation des documents (formats, résolution, taille)
 - o Intérêt et méthode de simplification de la gestion des factures, devis et archives
- Organiser la gestion des données relatives aux prospects, clients et fournisseurs

Les solutions Open Source

- Notions et définitions, différents types de licence
- Intérêts et risques d'adoption de solutions et outils OpenSource
- Les Outils OpenSource pour le poste de travail
- Les Outils pour la Gestion d'Entreprise
 - o Suites décisionnelles (Les solutions ERP, Les solutions CRM, Outils de Reporting)
 - o Les solutions GED et Enterprise Content Management
 - o Les solutions de Partage de Documents

Effectuer mes démarches administratives en ligne

- Réaliser ses déclarations fiscales et sociales en ligne (déclarations sociales, déclarations de TVA etc.)

Externaliser mes données

- Qu'est-ce que le cloud computing ?
 - o Définitions, bénéfices et risques
 - o Cadre légal
- Panorama du marché
 - o Principaux acteurs



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

www.agefice.fr

- Principales solutions (IaaS, PaaS et SaaS)
- Principales architectures utilisées
- Les bonnes pratiques pour l'intégration du cloud le système d'information de son entreprise
- Les questions essentielles à se poser avant de choisir son prestataire

Sécuriser mes solutions digitales

- Introduction à la sécurité des systèmes d'information : Contexte, enjeux, chiffres-clés
- Définition et identifications des principaux risques actuels (hacking, failles de sécurité)
- Diagnostiquer son niveau de sécurité
- Les outils et moyens techniques de parade aux principales menaces simples
 - Mot de passe, sauvegarde, coffre-fort électronique, navigation, mise à jour des outils, choix d'un hébergement sécurisé pour son site, etc.



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

www.agefice.fr



FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES INDÉPENDANTS
COMMERCE - INDUSTRIE - SERVICES

Nouvelles technologies et compétences numériques

Module 5 : Le Web et le E-Commerce, les outils pour améliorer son chiffre d'affaires (3j)

Objectifs :

- 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

Programme :

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
 - o 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, droits à l'image et droits d'auteurs
- Préparation des contenus
- Présentation et initiation aux outils de création de Site Internet
- Ecueils à éviter etc.

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



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

www.agefice.fr



- 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 le langage de mise en forme 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
 - o Mettre en place des tableaux de bords décisionnels

Nouvelles technologies et compétences numériques

Module 6 : Les fondamentaux du digital, des réseaux sociaux et de l'e-reputation (2j)

Objectifs :

- 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

Programme :

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,...



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

www.agefice.fr



FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES INDÉPENDANTS
COMMERCE - INDUSTRIE - SERVICES

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

Marketing et communication

Module 9 : Fondamentaux des techniques de vente (4j)

Objectifs :

- Connaître l'importance de la relation client
- Transformer l'appel téléphonique en entretien
- Identifier ses points forts et ses points de vigilance en situation de négociation
- Adopter la bonne posture pour atteindre son objectif tout en préservant la qualité de la relation
- Préparer ses négociations avec efficacité
- Mener ses négociations pour aboutir à une conclusion mutuellement satisfaisante
- Mieux gérer les situations de blocage en négociation et sortir des situations tendues

Programme :

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

- Négociateur, 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 râleur/contestataire/protestataire
 - o Le client éternellement insatisfait
 - o Le client versatile
 - o 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

Marketing et communication

Module 10 : Stratégie de communication et déclinaison sur le Web (3j)

Objectifs :

- 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

Programme :

Les fondamentaux de la communication

- Définir ses objectifs et son message
 - o Quelles cibles atteindre ? Objectifs marketing et commerciaux
 - o Dans quel but ? Ventes, 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

- 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:
 - Publipostage avec les outils bureautiques
 - Logiciels dédiés
 - 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
- 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 et à l'ergonomie
- Diffuser la newsletter et favoriser l'ouverture
 - 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