

FORMATION : « CREATION D'ENTREPRISE »

Durée : Formation 4 semaines et 1 semaine

(Semaine 1 commune aux 2 formations)

Plan du dossier

I - Liste des modules de formations et des formateurs	Page 1
II - Objectifs et fonction de chaque formateur et intervenant.	Page 2
III - Objectifs et programme général de chaque module de formation	Page 3
IV - Liste des Intervenants et programme hebdomadaire détaillé de chacun	Page 5
V - <u>Emploi du temps général pour les 4 semaines</u>	
Semaine 1	Page 12
Semaine 2	Page 15
Semaine 3	Page 17
Semaine 4	Page 19
OBSERVATIONS	Page 30

I. Liste des modules de formation et des formateurs

Chaque intervenant joue un rôle clé dans l'atteinte de l'objectif final : transformer les stagiaires en entrepreneurs capables de gérer une entreprise de A à Z, qu'ils lancent leur propre activité, qu'ils reprennent une activité déjà existante ou qu'ils se remettent à niveau. Ce programme détaillé assure une couverture complète des compétences nécessaires à la réussite des futurs entrepreneurs et autoentrepreneurs. Voici la liste des 12 intervenants pour cette formation en 4 semaines et leur programme pour chacune des 4 semaines :

1. Coordinateur général de la Formation.
2. Conseiller en Création d'Entreprise.
3. Coach Professionnel.
- 3b. Expert en Développement du Charisme et Leadership
4. Expert en Marketing
5. Consultant Financier
6. Avocat/Juriste Spécialisé en Droit des Affaires
7. Spécialiste en Cyber sécurité
8. Analyste de Marché
9. Stratège Commercial
10. Chef de Projet
11. Formateur en Vente
12. Expert en Service Client

II. Objectifs et fonction de chaque formateur et intervenant.

1. **Coordinateur général de la Formation.**
Ses objectifs et missions pour les sessions d'1 et de 4 semaines.
 - A. Assurer la **coordination** et la **direction globale** de la formation, en tant que directeur ou adjoint de direction pour l'ensemble de la formation ans le plus strict respect des exigences Qualiopi au quotidien.
 - B. Servir de **point de contact principal** pour les intervenants et les stagiaires, et veiller à ce que les **objectifs** de formation soient atteints de manière efficace et harmonieuse.
 - C. Organiser les sessions **d'évaluation** : initiale le cas échéant, et sinon, intermédiaire et finale
 - D. Veiller au bon déroulement de **l'audit final**.
 - E. Assurer la **cérémonie et le pot de clôture** de formation le dernier jour de la formation
2. **Conseiller en Création d'Entreprise.**
Ses objectifs : Accompagner les stagiaires dans la création et le lancement de leur entreprise ou la reprise d'une entreprise déjà existante.
3. **Coach Professionnel.**
Ses objectifs : Renforcer les compétences interpersonnelles et managériales des stagiaires.
- 3b. **Expert en Développement du Charisme et Leadership**
Ses objectifs : maîtrise du langage corporel, du contact visuel efficace. Inspirer confiance et respect. Développement du charisme naturel en tant que leaders dans le monde des affaires.
4. **Expert en Marketing**
Ses objectifs : Enseigner les stratégies de marketing pour promouvoir et développer l'entreprise.
5. **Consultant Financier**
Ses objectifs : Former les stagiaires à la gestion financière et à la prise de décision économique.
1. **Avocat/juriste Spécialisé en Droit des Affaires**
Ses objectifs : Assurer la compréhension des aspects légaux et réglementaires de l'entreprise.
7. **Spécialiste en Cybersécurité**
Ses objectifs : Préparer les stagiaires à protéger leur entreprise contre les risques en ligne.
8. **Analyste de Marché**
Ses objectifs : Fournir les outils pour analyser le marché et positionner l'entreprise.
9. **Stratège Commercial**
Ses objectifs : Développer les compétences pour élaborer et exécuter une stratégie commerciale.
10. **Chef de Projet**
Ses objectifs : Former les stagiaires à la gestion de projets et à l'organisation d'entreprise.
11. **Formateur en Vente**
Ses objectifs : Enseigner les principes et techniques de vente pour accroître le chiffre d'affaires.
12. **Expert en Service Client**
Ses objectifs : Former les stagiaires à l'excellence du service client pour fidéliser la clientèle

III - Objectifs et programme général de chaque module de formation

Points au programme de la **semaine 1** en caractères gras (pour les formations d'une seule semaine).

1. **Coordination générale de la Formation.**

Ses objectifs : Assurer la coordination globale de la formation, servir de point de contact principal pour les intervenants et les stagiaires, et veiller à ce que les objectifs de formation soient atteints de manière efficace et harmonieuse.

1. Lancement et Suivi

Pour les sessions d'une semaine : Samedi de clôture de session courte

2. *Coordination et Support*
3. *Évaluation et Ajustement*
4. *A - Finalisation de la formation*
B - Clôture et Perspectives

2. **Création d'entreprise.**

Ses objectifs : Accompagner les stagiaires dans la création et le lancement de leur entreprise.

1. Fondations de l'entrepreneuriat et premiers pas.

2. *A - Planification stratégique et étude de marché.*
B - Formalités administratives et cadre juridique.
3. *Préparation au lancement et déclaration en ligne.*

3. **Coaching Professionnel.**

Ses objectifs : Mise en place du projet personnel des stagiaires afin renforcer leurs compétences interpersonnelles.

1. Objectifs personnels des stagiaires.

Leadership et gestion d'équipe.

Communication et gestion du temps.

2. *Communication et gestion du temps.*
3. *Renforcement personnel et gestion du stress.*
4. *Préparation à la présentation finale.*

3b. **Expert en Développement du Charisme et Leadership**

Ses objectifs : maîtrise du langage corporel, du contact visuel efficace. Inspirer confiance et respect. Développement du charisme naturel en tant que leaders dans le monde des affaires.

4. **Marketing**

Ses objectifs : Enseigner les stratégies de marketing pour promouvoir et développer l'entreprise.

1. Fondamentaux du marketing.

2. *Marketing digital et contenu.*
3. *Vente et relation client.*
4. *Lancement de campagnes marketing.*

5. **Finances**

Ses objectifs : Former les stagiaires à la gestion financière et à la prise de décision économique.

1. Comptabilité et finances.

2. *Budget et trésorerie.*
3. *Fiscalité et obligations sociales.*
4. *Analyse financière et décisions d'investissement.*

6. Droit des Affaires

Ses objectifs : Assurer la compréhension des aspects légaux et réglementaires de l'entreprise.

1. **Cadre légal et structures juridiques.**
2. *Protection juridique et propriété intellectuelle.*
3. *Rédaction de contrats et gestion des risques.*
4. *Stratégies légales pour le lancement.*

7. Cybersécurité

Ses objectifs : Préparer les stagiaires à protéger leur entreprise contre les risques en ligne.

1. **Fondamentaux de la sécurité informatique.**
2. *Prévention des risques en ligne.*
3. *Protection des données et confidentialité.*
4. *Réponse aux incidents et récupération.*

8. Analyste de Marché

Ses objectifs : Fournir les outils pour analyser le marché et positionner l'entreprise.

1. **Compréhension du marché et de la concurrence.**
2. *Segmentation et positionnement.*
3. *Recherche de marché et analyse des tendances.*
4. *Stratégie de marché pour le lancement.*

9. Stratège Commercial

Ses objectifs : Développer les compétences pour élaborer et exécuter une stratégie commerciale.

1. **Élaboration de la stratégie commerciale.**
2. *Techniques de négociation et développement de produit.*
3. *Expansion de marché et stratégies de croissance.*
4. *Exécution de la stratégie commerciale.*

10. Chef de Projet

Ses objectifs : Former les stagiaires à la gestion de projets et à l'organisation d'entreprise.

1. **Fondamentaux de la gestion de projet.**
2. *Suivi de projet et méthodologies agiles.*
3. *Gestion des risques et leadership de projet.*
4. *Gestion des parties prenantes et clôture de projet.*

11. Formateur en Vente

Ses objectifs : Enseigner les principes et techniques de vente pour accroître le chiffre d'affaires.

1. **Techniques de vente et persuasion.**
2. *Fidélisation de la clientèle.*
3. *Gestion des objections et clôture des ventes.*
4. *Stratégies de vente pour le lancement.*

12. Expert en Service Client

Ses objectifs : Former les stagiaires à l'excellence du service client pour fidéliser la clientèle.

1. **Service client et gestion des réclamations.**
2. *Expérience client et fidélisation.*
3. *Communication et résolution de problèmes.*
4. *Construction d'une équipe de service client performante.*

IV. Liste des Intervenants et programme hebdomadaire détaillé de chacun

Numérotation des points : Centaine = Semaine – Dizaine = jour – Unité = cours dans la journée

1. **Coordinateur général de la Formation**

Le coordinateur général est le directeur de formation sur place. Un deuxième formateur parmi les formateurs a le rôle d'adjoint de direction. En tant que directeur et coordinateur général de la formation, il joue un rôle crucial dans le succès de la formation, en s'assurant que chaque étape se déroule sans encombre et que les stagiaires bénéficient d'une expérience d'apprentissage complète et enrichissante.

Objectif : Son objectif est d'assurer la coordination globale de la formation, servir de point de contact principal pour les intervenants et les stagiaires, et veiller à ce que les objectifs de formation soient atteints de manière efficace et harmonieuse, dans le plus strict respect des exigences Qualiopi. **Ses fonctions sont décrites de manière détaillée en point II.**

Programme : En amont de la formation :

Point 1 : **Prise en main de la direction du la session de formation.**

Point 2 : Mise en place de la logistique de communication avec les autres formateurs et les stagiaires

Semaine 1 : Lancement et Suivi

Point 1 : Accueil des stagiaires et présentation du programme de formation. 111

Point 2 : Supervision des sessions et gestion des éventuels ajustements de planning. 111

Point 3 : Évaluation continue des besoins des stagiaires et des intervenants. 111

Pour les sessions d'une semaine : Samedi de clôture de session courte

Point 1 : Synthèse de tous les acquis de la semaine matière par matière - Groupe A 161

Point 2 : EVALUATION finale - Groupe A 161

Point 3 : Correction de l'évaluation finale (30 minutes) - Groupe B 162

Point 4 : Synthèse de tous les acquis de la semaine matière par matière - Groupe B 162

Point 5 : Synthèse de formation - Groupe A 163

Point 6 : Débriefing de fin de formation - Groupe A 163

Point 7 : Présentation de la possibilité d'effectuer ultérieurement les 3 dernières semaines. Groupe A 163

Point 8 : Cérémonie de clôture de la formation 164

Semaine 2 : Coordination et Support

Point 1 : Suivi personnalisé des progrès des stagiaires. 211

Point 2 : Organisation de sessions de rattrapage si nécessaire. 211

Point 3 : Facilitation des interactions entre stagiaires et intervenants. 211

Semaine 3 : Évaluation et Ajustement

Point 1 : Évaluation intermédiaire des acquis des stagiaires. 311

Point 2 : Ajustement du programme en fonction des retours des stagiaires et des intervenants. 311

Point 3 : Préparation des stagiaires à la phase finale de la formation. 311

Semaine 4 : Finalisation de la formation

Point 1 : Vérification de validité de déclaration 451

Point 2 : Préparation de l'attestation de formation et de début d'activité 451

Point 3 : Audit général de satisfaction à chaud 451

Point 4 : Préparation des deux semaines de suivi à 6 mois et 1 an pour pérennisation de l'activité. 451

Clôture et Perspectives

Point 1 : Cérémonie de clôture. 454

Point 2 : Remise des certificats. 454

2. Conseiller en Création d'Entreprise

Objectif : Accompagner les stagiaires dans la création et le lancement de leur entreprise.

Programme : Fondations de l'auto-entrepreneuriat, planification stratégique, formalités administratives, préparation au lancement.

Semaine 1 : Fondations de l'entrepreneuriat et premiers pas.

Point 1 : Introduction aux différents statuts juridiques et choix adapté au projet.	112
Point 2 : Élaboration d'un business model viable et étude de faisabilité.	112
Point 3 : Identification des aides et subventions disponibles pour les créateurs d'entreprise.	152
Point 4 : Techniques de prévision financière et budgétisation.	152

Semaine 2 : A - Planification stratégique et étude de marché.

Point 1 : Développement d'un plan marketing initial et analyse SWOT.	212
Point 2 : Mise en place d'une stratégie de croissance à long terme.	212

B - Formalités administratives et cadre juridique.

Point 1 : Démarches pour l'immatriculation de l'entreprise et obtention des licences.	241
Point 2 : Compréhension des obligations comptables et fiscales.	241
Point 3 : Sécurisation des aspects contractuels avec les fournisseurs et partenaires.	241

Semaine 3 : Préparation au lancement et déclaration en ligne.

Point 1 : Finalisation du business plan et préparation des pitches pour les investisseurs.	312
Point 2 : Planification du lancement opérationnel et logistique.	312
Point 3 : Établissement d'un calendrier pour les premiers mois d'activité post-lancement.	312

3. Coach Professionnel – Expert en développement du Charisme et du Leadership.

Objectif : Renforcer les compétences interpersonnelles et managériales des stagiaires.

Programme : Leadership, gestion d'équipe, communication efficace, développement personnel.

Les interventions du Coach étant ont essentiellement pour mission la mise en place des projets, elles sont surtout regroupées en début de formation, semaines 1 et 2.

Semaine 1 : Objectifs personnels des stagiaires. Leadership et gestion d'équipe. Communication et gestion du temps.

Point 1 : Auto-évaluation et mise en place des objectifs personnels de chaque stagiaire.	113
Point 2 : Méthodes de communication persuasive et présentation.	122
Point 3 : Gestion des conflits et communication interpersonnelle.	153
Point 4 : Gestion du temps et priorisation des tâches.	153
Point 5 : Équilibre travail-vie personnelle et prévention du burnout.	153

Pour les sessions d'une semaine : Samedi de clôture de session courte

Point 1 : Projection d'activité avec pitch public de chacun - <u>Groupe B</u>	161
Point 2 : EVALUATION finale - <u>Groupe B</u>	161
Point 3 : Correction de l'évaluation finale (30 minutes) - <u>Groupe A</u>	162
Point 4 : Projection d'activité avec pitch public de chacun. - <u>Groupe A</u>	162
Point 5 : Synthèse de formation - <u>Groupe B</u>	163
Point 6 : Débriefing de fin de formation - <u>Groupe B</u>	163
Point 7 : Présentation de la possibilité d'effectuer ultérieurement les 3 dernières semaines. <u>Groupe B</u>	163
Point 8 : Cérémonie de clôture de la formation	164

Semaine 2 : Renforcement personnel et gestion du stress.

Préparation à la présentation finale.

Point 1 : Techniques de renforcement de la confiance en soi.	212
Point 2 : Stratégies de gestion du stress et de la pression.	212
Point 3 : Développement de la résistance et adaptation au changement.	212
Point 4 : Techniques de storytelling et engagement de l'audience.	242
Point 5 : Feedback constructif et ajustements finaux.	242

Semaine 4 : Synthèse

Point 1 : Synthèse programmatique de formation	452
Point 2 : Projection d'activité avec pitch public de chacun.	452

4. Expert en Marketing

Objectifs : Enseigner les stratégies de marketing pour promouvoir et développer l'entreprise.

Programme : Marketing de base, marketing digital, stratégies de vente, gestion de la relation client.

Semaine 1 : Fondamentaux du marketing.

Point 1 : Principes du marketing mix et segmentation du marché.	114
Point 2 : Comportement du consommateur et profilage.	114
Point 3 : Positionnement de la marque et proposition de valeur.	114

Semaine 2 : Marketing digital et contenu.

Point 1 : Stratégies de marketing digital et médias sociaux.	213
Point 2 : Création de contenu engageant et SEO.	213
Point 3 : Analyse des données et mesure de la performance.	213

Semaine 3 : Préparation à la présentation finale.

Point 1 : Processus de vente et techniques de persuasion.	243
Point 2 : Gestion de la relation client et CRM.	243
Point 3 : Service après-vente et fidélisation.	243

Semaine 4 : Lancement de campagnes marketing.

Point 1 : Planification et budget des campagnes.	321
Point 2 : Exécution et gestion des campagnes.	321
Point 3 : Analyse post-lancement et retour sur investissement.	321

5. Consultant Financier

Objectifs : Former les stagiaires à la gestion financière et à la prise de décision économique.

Programme : Comptabilité, budgeting, fiscalité, analyse financière.

Semaine 1 : Comptabilité et finances.

Point 1 : Principes de comptabilité générale et enregistrements.	123
Point 2 : Planification financière et projections.	151
Point 3 : Analyse des coûts et seuil de rentabilité.	151

Semaine 2 : Budget et trésorerie.

Point 1 : Élaboration d'un budget et suivi.	214
Point 2 : Gestion de la trésorerie et flux de trésorerie.	214
Point 3 : Investissements et options de financement.	214

Semaine 3 : Fiscalité et obligations sociales.

Point 1 : Système fiscal et déclarations fiscales.	244
Point 2 : Charges sociales et obligations légales.	244
Point 3 : Avantages fiscaux et optimisation.	244

Semaine 4 : Analyse financière et décisions d'investissement.

Point 1 : Indicateurs financiers et interprétation.	322
Point 2 : Évaluation des investissements et risques.	322
Point 3 : Stratégies d'investissement et croissance.	322

6. Avocat/Juriste - Droit des Affaires

Objectif : Assurer la compréhension des aspects légaux et réglementaires de l'entreprise.

Programme : Droit des affaires, protection juridique, rédaction de contrats, gestion des risques légaux.

Semaine 1 : Cadre légal et structures juridiques.

Point 1 : Choix de la structure juridique et implications.	132
Point 2 : Droits et responsabilités des entrepreneurs.	132
Point 3 : Réglementations sectorielles et conformité.	132

Semaine 2 : Protection juridique et propriété intellectuelle.

Point 1 : Marques, brevets et droits d'auteur.	221
Point 2 : Contrats de licence et transfert de technologie.	221
Point 3 : Confidentialité et non-concurrence.	221

Semaine 3 : Rédaction de contrats et gestion des risques.

Point 1 : Éléments essentiels d'un contrat et négociation.	251
Point 2 : Gestion des contrats et suivi.	251
Point 3 : Prévention des litiges et résolution des conflits.	251

Semaine 4 : Stratégies légales pour le lancement.

Point 1 : Préparation des documents légaux pour le lancement.	323
Point 2 : Conseils pour les premières transactions commerciales.	323
Point 3 : Planification de la croissance et expansion légale.	323

7. Spécialiste en Cybersécurité

Objectif : Préparer les stagiaires à protéger leur entreprise contre les risques en ligne.

Programme : Sécurité informatique, prévention des risques, protection des données, stratégies de cybersécurité.

Semaine 1 : Fondamentaux de la sécurité informatique.

Point 1 : Principes de la cyber sécurité et menaces courantes.	124
Point 2 : Mise en place de mesures de sécurité de base.	124
Point 3 : Sensibilisation à la sécurité et bonnes pratiques.	124

Semaine 2 : Prévention des risques en ligne.

Point 1 : Stratégies de prévention des cyberattaques.	222
Point 2 : Sécurisation des réseaux et des communications.	222
Point 3 : Gestion des mots de passe et authentification.	222

Semaine 3 : Protection des données et confidentialité.

Point 1 : Cryptographie et protection des données sensibles.	252
Point 2 : Réglementations sur la protection des données (ex : RGPD).	252
Point 3 : Droits à la vie privée et gestion des données clients.	252

Semaine 4 : Réponse aux incidents et récupération.

Point 1 : Procédures de réponse aux incidents de sécurité.	324
Point 2 : Plans de continuité d'activité et de reprise après sinistre.	324
Point 3 : Analyses post-incident et améliorations des politiques de sécurité.	324

8. *Analyse de Marché*

Objectif : Fournir les outils pour analyser le marché et positionner l'entreprise.

Programme : Étude de marché, analyse de la concurrence, segmentation clientèle, positionnement de marché.

Semaine 1 : Compréhension du marché et de la concurrence.

- Point 1** : Techniques d'étude de marché et collecte de données. 131
- Point 2** : Analyse concurrentielle et benchmarking. 143
- Point 3** : Identification des tendances et opportunités de marché. 143

Semaine 2 : Segmentation et positionnement.

- Point 1** : Segmentation du marché et ciblage client. 223
- Point 2** : Développement de propositions de valeur uniques. 223
- Point 3** : Positionnement de la marque et stratégie de différenciation. 223

Semaine 3 : Recherche de marché et analyse des tendances.

- Point 1** : Méthodes de recherche qualitative et quantitative. 253
- Point 2** : Interprétation des données et prise de décision basée sur les données. 253
- Point 3** : Préviation des ventes et planification de la demande. 253

Semaine 4 : Stratégie de marché pour le lancement.

- Point 1** : Planification du lancement de nouveaux produits ou services. 223
- Point 2** : Stratégies d'entrée sur le marché et de croissance. 223
- Point 3** : Évaluation de l'efficacité des campagnes de lancement. 223

9. *Stratégie Commercial*

Objectif : Développer les compétences pour élaborer et exécuter une stratégie commerciale.

Programme : Stratégie commerciale, développement de produit, techniques de négociation, expansion de marché.

Semaine 1 : Élaboration de la stratégie commerciale.

- Point 1** : Définition des objectifs commerciaux et KPIs. 133
- Point 2** : Analyse des canaux de distribution et de vente. 133
- Point 3** : Stratégies de prix et modèles de revenus. 133

Semaine 2 : Techniques de négociation et développement de produit.

- Point 1** : Fondamentaux de la négociation et persuasion. 224
- Point 2** : Développement de produits et gestion de portefeuille. 224
- Point 3** : Feedback client et itération de produit. 224

Semaine 3 : Expansion de marché et stratégies de croissance.

- Point 1** : Identification des marchés de croissance et opportunités d'expansion. 254
- Point 2** : Partenariats stratégiques et alliances commerciales. 254
- Point 3** : Diversification des produits et services. 254

Semaine 4 : Exécution de la stratégie commerciale.

- Point 1** : Mise en œuvre des plans commerciaux et suivi. 332
- Point 2** : Gestion des performances et ajustements stratégiques. 332
- Point 3** : Analyse des résultats et retour sur investissement. 332

10. Chef de Projet

Objectif : Former les stagiaires à la gestion de projets et à l'organisation d'entreprise.

Programme : Gestion de projet, outils de planification, suivi de projet, méthodologies agiles.

Semaine 1 : Fondamentaux de la gestion de projet.

- Point 1** : Introduction aux principes de la gestion de projet et aux méthodologies. 134
- Point 2** : Planification des ressources et élaboration de calendriers de projet. 134
- Point 3** : Utilisation d'outils de gestion de projet pour le suivi et le contrôle. 144
- Point 4** : Techniques de suivi de l'avancement et gestion des indicateurs de performance. La méthode Agile 144

Semaine 2 : Suivi de projet et méthodologies agiles.

- Point 2** : Application des méthodologies agiles pour une gestion flexible du projet. 231
- Point 3** : Gestion des changements et adaptation des plans de projet. 231

Semaine 3 : Gestion des risques et leadership de projet.

- Point 1** : Identification et analyse des risques potentiels du projet. 313
- Point 2** : Élaboration de stratégies de mitigation et plans de contingence. 313
- Point 3** : Leadership et motivation de l'équipe de projet pour atteindre les objectifs. 313

Semaine 4 : Gestion des parties prenantes et clôture de projet.

- Point 1** : Techniques de communication avec les parties prenantes et gestion des attentes. 333
- Point 2** : Procédures de clôture de projet et documentation. 333
- Point 3** : Évaluation post-projet et leçons apprises pour l'amélioration continue. 333

11. Formateur en Vente

Objectif : Enseigner les principes et techniques de vente pour accroître le chiffre d'affaires.

Programme : Techniques de vente, négociation, fidélisation clientèle, expansion des ventes.

Semaine 1 : Techniques de vente et persuasion.

- Point 1** : Principes de la psychologie de vente et techniques de persuasion. 141
- Point 2** : Construction de scripts de vente et gestion des objections. 141
- Point 3** : Simulation de ventes et analyse des performances. 141

Semaine 2 : Fidélisation de la clientèle.

- Point 1** : Stratégies pour construire des relations clients durables. 232
- Point 2** : Programmes de fidélité et avantages clients. 232
- Point 3** : Techniques de vente croisée et montée en gamme. 232

Semaine 3 : Gestion des objections et clôture des ventes.

- Point 1** : Techniques avancées pour surmonter les objections des clients. 314
- Point 2** : Méthodes de clôture efficaces pour conclure les ventes. 314
- Point 3** : Suivi post-vente et gestion des feedbacks clients. 314

Semaine 4 : Stratégies de vente pour le lancement.

- Point 1** : Préparation des stratégies de vente pour le lancement de produits/services. 334
- Point 2** : Coordination avec le marketing pour les efforts de vente intégrés. 334
- Point 3** : Analyse des résultats de vente initiaux et ajustements stratégiques. 334

12. Expert en Service Client

Objectif : Former les stagiaires à l'excellence du service client pour fidéliser la clientèle.

Programme : Service client, gestion des réclamations, expérience client, stratégies de fidélisation.

Semaine 1 : Service client et gestion des réclamations.

- Point 1** : Établissement de normes de service client et formation aux meilleures pratiques. 142
- Point 2** : Techniques efficaces de gestion des réclamations et de résolution de problèmes. 142
- Point 3** : Mise en place de systèmes de feedback client pour l'amélioration continue. 142

Semaine 2 : Expérience client et fidélisation.

- Point 1** : Création d'une expérience client positive et mémorable. 233
- Point 2** : Développement de programmes de fidélisation et de rétention des clients. 233
- Point 3** : Utilisation des données clients pour personnaliser l'expérience. 233

Semaine 3 : Communication et résolution de problèmes.

- Point 1** : Techniques de communication empathique et efficace. 322
- Point 2** : Résolution proactive des problèmes et anticipation des besoins des clients. 322
- Point 3** : Formation continue de l'équipe de service client pour l'excellence. 322

Semaine 4 : Construction d'une équipe de service client performante.

- Point 1** : Recrutement et formation d'une équipe de service client hautement qualifiée. 341
- Point 2** : Développement de la culture du service et engagement des employés. 341
- Point 3** : Évaluation des performances et plans de développement individuel. 341

V. Emploi du temps général pour les 4 semaines

Chaque demi-journée de formation comporte deux interventions d'1h45
Au cours de chaque demi-journée, chaque formateur intervient successivement
dans les deux groupes : Groupe A et Groupe B ou vice-versa

Semaine 1 : Initiation et préparation Personnelle

La semaine 1 est commune aux deux formations :
la formation courte d'1 semaine et la formation longue de 4 semaines

Lundi :

- 8h30 - 10h15 : **Coordinateur général de la Formation** - *Lancement de la formation et suivi*
Point 1 : Accueil des stagiaires et présentation du programme de formation.
Point 2 : Supervision des sessions et gestion des éventuels ajustements de planning.
Point 3 : Évaluation continue des besoins des stagiaires et des intervenants.
- 10h15 - 12h00 : **Conseiller en Création d'Entreprise** - *Fondations de l'entrepreneuriat et premiers pas.*
Point 1 : Introduction aux différents statuts juridiques et choix adapté au projet.
Point 2 : Élaboration d'un business model viable et étude de faisabilité.
- 13h00 - 14h45 : **Coach Professionnel**
Objectifs personnels des stagiaires. Leadership et gestion d'équipe. Communication et gestion du temps.
SEANCE : Auto-évaluation et mise en place des objectifs personnels de chaque stagiaire.
- 14h45 - 16h30 : **Expert en Marketing** - *Fondamentaux du marketing.*
Point 1 : Principes du marketing mix et segmentation du marché.
Point 2 : Comportement du consommateur et profilage.
Point 3 : Positionnement de la marque et proposition de valeur.

Mardi :

- 8h30 - 10h15 : **Conseiller en Création d'Entreprise** - *Fondations de l'entrepreneuriat et premiers pas.*
Point 3 : Identification des aides et subventions disponibles pour les créateurs d'entreprise.
Point 4 : Techniques de prévision financière et budgétisation.
- 10h15 - 12h00 : **Coach Professionnel** - *Développement du leadership et gestion d'équipe.*
Point 3 : Méthodes de communication persuasive et présentation.
Point 4 : Gestion des conflits et communication interpersonnelle.
- 13h00 - 14h45 : **Consultant Financier** - *Comptabilité et finances.*
Point 1 : Principes de comptabilité générale et enregistrements.
- 14h45 - 16h30 : **Spécialiste en Cyber sécurité** - *Fondamentaux de la sécurité informatique.*
Point 1 : Principes de la cyber sécurité et menaces courantes.
Point 2 : Mise en place de mesures de sécurité de base.
Point 3 : Sensibilisation à la sécurité et bonnes pratiques.

Mercredi :

- 8h30 - 10h15 : **Analyste de Marché** - *Compréhension du marché et de la concurrence.*
Point 1 : Techniques d'étude de marché et collecte de données.
- 10h15-12h00 : **Avocat/juriste - Droit des Affaires** : *Cadre légal et structures juridiques.*
Point 1 : Choix de la structure juridique et implications.
Point 2 : Droits et responsabilités des entrepreneurs.
Point 3 : Réglementations sectorielles et conformité.

13h00 - 14h45 : **Stratégie Commercial** - *Élaboration de la stratégie commerciale.*

Point 1 : Définition des objectifs commerciaux et KPIs.

Point 2 : Analyse des canaux de distribution et de vente.

Point 3 : Stratégies de prix et modèles de revenus.

14h45 - 16h30 : **Chef de Projet** - *Fondamentaux de la gestion de projet.*

Point 1 : Introduction aux principes de la gestion de projet et aux méthodologies.

Point 2 : Planification des ressources et élaboration de calendriers de projet.

Point 3 : **EVALUATION INTERMEDIAIRE (pour les stagiaires de la formations d'une semaine)**

Jeudi :

8h30 - 10h15: **Formateur en Vente** - *Techniques de vente et persuasion.*

Point 1 : Principes de la psychologie de vente et techniques de persuasion.

Point 2 : Construction de scripts de vente et gestion des objections.

Point 3 : Simulation de ventes et analyse des performances.

10h15 - 12h00 : **Expert en Service Client** - *Service client et gestion des réclamations.*

Point 1 : Établissement de normes de service client et formation aux meilleures pratiques.

Point 2 : Techniques efficaces de gestion des réclamations et de résolution de problèmes.

Point 3 : Mise en place de systèmes de feedback client pour l'amélioration continue.

13h00 - 14h45 : **Analyste de Marché** - *Compréhension du marché et de la concurrence.*

Point 2 : Analyse concurrentielle et Benchmarking.

Point 3 : Identification des tendances et opportunités de marché.

14h45 - 16h30: **Chef de Projet** - *Fondamentaux de la gestion de projet.*

Point 3 : Utilisation d'outils de gestion de projet pour le suivi et le contrôle.

Point 4 : Techniques de suivi de l'avancement et gestion des indicateurs de performance. La méthode Agi le

Vendredi :

8h30 - 10h15: **Consultant financier** - *Comptabilité et finances*

Point 2 : Planification financière et projections.

Point 3 : Analyse des coûts et seuil de rentabilité.

10h15 - 12h00 : **Conseiller en Création d'Entreprise** - *Fondations de l'entrepreneuriat et premiers pas.*

Point 3 : Identification des aides et subventions disponibles pour les créateurs d'entreprise.

Point 4 : Techniques de prévision financière et budgétisation.

13h00 - 14h45 : **Coach Professionnel** - *Développement du leadership et gestion d'équipe.*

Point 4 : Gestion des conflits et communication interpersonnelle.

Point 1 : Gestion du temps et priorisation des tâches.

Point 2 : Équilibre travail-vie personnelle et prévention du burnout.

14h45 - 16h30 : **Expert en Marketing** - *Fondamentaux du marketing.*

Point 3 : Positionnement de la marque et proposition de valeur.

Samedi de clôture pour les formations d'une semaine :

Ne sont présents que les stagiaires effectuant la formation courte d'une semaine

8h30 - 10h15: **Direction/Coordination générale de la Formation – GROUPE 1**

Point 1 : Synthèse de tous les acquis de la semaine matière par matière

Point 2 : EVALUATION finale (30 minutes)

Coach professionnel - GROUPE 2

Point 1 : Projection d'activité avec pitch public de chacun.

Point 2 : EVALUATION finale (30 minutes)

10h15 - 12h00 : **Coach professionnel – GROUPE 1**

Point 1 : Correction de l'évaluation finale (30 minutes)

Point 2 : Projection d'activité avec pitch public de chacun.

Direction/Coordination générale de la Formation – GROUPE 2

Point 1 : Correction de l'évaluation finale (30 minutes)

Point 2 : Synthèse de tous les acquis de la semaine matière par matière

13h00 - 14h45 : **Groupe 1 : Direction-Coordination générale de la Formation - Groupe 2 : Coach :**

Point 1 : Synthèse de formation

Point 2 : Débriefing de fin de formation

Point 3 : Présentation de la possibilité d'effectuer ultérieurement les 3 dernières semaines.

14h45 - 16h30 : **Direction-Coordination générale de la Formation/ Coach : Cérémonie et pot de clôture de la formation.**

Point 1 : Cérémonie de clôture de la formation

Point 2 : Remise solennelle de l'attestation de « formation d'initiation ».

Point 3 : Pot de clôture.

Semaine 2 :

Lundi :

- 8h30 – 9h00 : **Coordinateur général de la Formation** - *Coordination et Support*
Point 1 : Suivi personnalisé des progrès des stagiaires.
Point 2 : Organisation de sessions de rattrapage si nécessaire.
Point 3 : Facilitation des interactions entre stagiaires et intervenants.
- 9h00 - 10h15 : **Conseiller en Création d'Entreprise** - *Planification stratégique et étude de marché.*
Point 1 : Développement d'un plan marketing initial et analyse SWOT.
Point 2 : Mise en place d'une stratégie de croissance à long terme.
- 10h15 - 12h00 : **Coach Professionnel** - *Renforcement personnel et gestion du stress.*
Point 1 : Techniques de renforcement de la confiance en soi.
Point 2 : Stratégies de gestion du stress et de la pression.
Point 3 : Développement de la résilience et adaptation au changement.
- 13h00 - 14h45 : **Expert en Marketing** - *Marketing digital et contenu.*
Point 1 : Stratégies de marketing digital et médias sociaux.
Point 2 : Création de contenu engageant et SEO.
Point 3 : Analyse des données et mesure de la performance.
- 14h45 - 16h30 : **Consultant Financier** - *Analyse des coûts et seuil de rentabilité.*
Point 1 : Élaboration d'un budget et suivi.
Point 2 : Gestion de la trésorerie et flux de trésorerie.
Point 3 : Investissements et options de financement.

Mardi :

- 8h30 - 10h15 : **Avocat/Juriste Spécialisé en Droit des Affaires** - *Protection juridique et propriété intellectuelle.*
Point 1 : Marques, brevets et droits d'auteur.
Point 2 : Contrats de licence et transfert de technologie.
Point 3 : Confidentialité et non-concurrence.
- 10h15 - 12h00 : **Spécialiste en Cyber sécurité** - *Prévention des risques en ligne.*
Point 1 : Stratégies de prévention des cyberattaques.
Point 2 : Sécurisation des réseaux et des communications.
Point 3 : Gestion des mots de passe et authentification.
- 13h00 - 14h45 : **Analyste de Marché** - *Segmentation et positionnement.*
Point 1 : Segmentation du marché et ciblage client.
Point 2 : Développement de propositions de valeur uniques.
Point 3 : Positionnement de la marque et stratégie de différenciation.
- 14h45 - 16h30: **Stratège Commercial** - *Techniques de négociation et développement de produit.*
Point 1 : Fondamentaux de la négociation et persuasion.
Point 2 : Développement de produits et gestion de portefeuille.
Point 3 : Feedback client et itération de produit.

Mercredi :

- 8h30 - 10h15 : **Chef de Projet** - *Planification des ressources et élaboration de calendriers de projet.*
Point 2 : Application des méthodologies agiles pour une gestion flexible du projet.
Point 3 : Gestion des changements et adaptation des plans de projet.
- 10h15 - 12h00 : **Formateur en Vente** - *Fidélisation de la clientèle.*
Point 1 : Stratégies pour construire des relations clients durables.
Point 2 : Programmes de fidélité et avantages clients.
Point 3 : Techniques de vente croisée et montée en gamme.

- 13h00 - 14h45 : **Expert en Service Client** - Expérience client et fidélisation.
Point 1 : Création d'une expérience client positive et mémorable.
Point 2 : Développement de programmes de fidélisation et de rétention des clients.
Point 3 : Utilisation des données clients pour personnaliser l'expérience.

14h45 - 16h30: **EVALUATION INTERMEDIAIRE**

Jeudi :

8h30 - 10h15 : **Conseiller en Création d'Entreprise** – *Formalités administratives et cadre juridique.*

- Point 1 : Démarches pour l'immatriculation de l'entreprise et obtention des licences.
Point 2 : Compréhension des obligations comptables et fiscales.
Point 3 : Sécurisation des aspects contractuels avec les fournisseurs et partenaires.

10h15 - 12h00 : **Coach Professionnel** – *Préparation à la présentation finale.*

- Point 1 : Techniques de storytelling et engagement de l'audience.
Point 2 : Préparation des supports visuels et répétitions.
Point 3 : Feedback constructif et ajustements finaux.

13h00 - 14h45 : **Expert en Marketing** - *Préparation à la présentation finale.*

- Point 1 : Processus de vente et techniques de persuasion.
Point 2 : Gestion de la relation client et CRM.
Point 3 : Service après-vente et fidélisation.

14h45 - 16h30 : **Consultant financier** - *Fiscalité et obligations sociales.*

- Point 1 : Système fiscal et déclarations fiscales.
Point 2 : Charges sociales et obligations légales.
Point 3 : Avantages fiscaux et optimisation.

Vendredi :

8h30 - 10h15 : **Avocat/Juriste Spécialisé en Droit des Affaires** - *Rédaction de contrats et gestion des risques.*

- Point 1 : Éléments essentiels d'un contrat et négociation.
Point 2 : Gestion des contrats et suivi.
Point 3 : Prévention des litiges et résolution des conflits.

10h15 - 12h00 : **Spécialiste en Cyber sécurité** - *Protection des données et confidentialité.*

- Point 1 : Cryptographie et protection des données sensibles.
Point 2 : Règlementations sur la protection des données (ex : RGPD).
Point 3 : Droits à la vie privée et gestion des données clients.

13h00 - 14h45 : **Analyste de Marché** - *Recherche de marché et analyse des tendances.*

- Point 1 : Méthodes de recherche qualitative et quantitative.
Point 2 : Interprétation des données et prise de décision basée sur les données.
Point 3 : Prévision des ventes et planification de la demande.

14h45 - 16h30 : **Stratège commercial** - *Expansion de marché et stratégies de croissance.*

- Point 1 : Identification des marchés de croissance et opportunités d'expansion.
Point 2 : Partenariats stratégiques et alliances commerciales.
Point 3 : Diversification des produits et services.

Lundi :

- 8h30 - 10h15 : **Coordinateur général de la Formation** - *Évaluation et Ajustement*
Point 1 : Évaluation intermédiaire des acquis des stagiaires.
Point 2 : Ajustement du programme en fonction des retours des stagiaires et des intervenants.
Point 3 : Préparation des stagiaires à la phase finale de la formation.
- 10h15 - 12h00 : **Conseiller en Création d'Entreprise** - *Préparation au lancement et déclaration en ligne.*
Point 1 : Finalisation du business plan et préparation des pitches¹ pour les investisseurs.
Point 2 : Planification du lancement opérationnel et logistique.
Point 3 : Établissement d'un calendrier pour les premiers mois d'activité post-lancement.
- 13h00 - 14h45 : **Chef de projet** - *Gestion des risques et leadership de projet.*
Point 1 : Identification et analyse des risques potentiels du projet.
Point 2 : Élaboration de stratégies de mitigation et plans de contingence.
Point 3 : Leadership et motivation de l'équipe de projet pour atteindre les objectifs.
- 14h45 - 16h30 : **Formateur en vente** - *Gestion des objections et clôture des ventes.*
Point 1 : Techniques avancées pour surmonter les objections des clients.
Point 2 : Méthodes de clôture efficaces pour conclure les ventes.
Point 3 : Suivi post-vente et gestion des feedbacks clients.

Mardi :

- 8h30 - 10h15 : **Expert en Marketing – Gestion** – *Lancement de campagnes marketing.*
Point 1 : Planification et budget des campagnes.
Point 2 : Exécution et gestion des campagnes.
Point 3 : Analyse post-lancement et retour sur investissement.
- 10h15 - 12h00 : **Expert en Service Client** - *Communication et résolution de problèmes.*
Point 1 : Techniques de communication empathique et efficace.
Point 2 : Résolution proactive des problèmes et anticipation des besoins des clients.
Point 3 : Formation continue de l'équipe de service client pour l'excellence.
- 13h00 - 14h45 : **Consultant Financier** - *Analyse financière et décisions d'investissement.*
Point 1 : Indicateurs financiers et interprétation.
Point 2 : Évaluation des investissements et risques.
Point 3 : Stratégies d'investissement et croissance.
- 14h45 - 16h30 : **Avocat/Juriste Spécialisé en Droit des Affaires** - *Stratégies légales pour le lancement.*
Point 1 : Préparation des documents légaux pour le lancement.
Point 2 : Conseils pour les premières transactions commerciales.
Point 3 : Planification de la croissance et expansion légale.

¹ Dans le contexte des affaires, "préparation des pitches pour les investisseurs" signifie que l'on se prépare à présenter une idée d'entreprise ou un projet à des investisseurs potentiels. Un "pitch" est une présentation concise et persuasive qui met en avant les points forts d'une entreprise, d'un produit ou d'un service, dans le but de convaincre les investisseurs d'y investir leur argent. La préparation de ces pitches peut impliquer la mise en évidence de la proposition de valeur unique de l'entreprise, l'identification du marché cible, la démonstration de la viabilité financière, et la présentation de l'équipe de direction. C'est une étape cruciale pour toute entreprise cherchant à lever des fonds.

Mercredi :

8h30 - 10h15 : **Spécialiste en Cyber sécurité** - *Réponse aux incidents et récupération.*

Point 1 : Procédures de réponse aux incidents de sécurité.

Point 2 : Plans de continuité d'activité et de reprise après sinistre.

Point 3 : Analyses post-incident et améliorations des politiques de sécurité.

10h15 - 12h00 : **Stratège commercial** - *Exécution de la stratégie commerciale.*

Point 1 : Mise en œuvre des plans commerciaux et suivi.

Point 2 : Gestion des performances et ajustements stratégiques.

Point 3 : Analyse des résultats et retour sur investissement.

13h00 - 14h45 : **Chef de projet** - *Gestion des parties prenantes et clôture de projet.*

Point 1 : Techniques de communication avec les parties prenantes et gestion des attentes.

Point 2 : Procédures de clôture de projet et documentation.

Point 3 : Évaluation post-projet et leçons apprises pour l'amélioration continue.

14h45 - 16h30 : **Formateur en vente** – *Stratégies de vente pour le lancement.*

Point 1 : Préparation des stratégies de vente pour le lancement de produits/services.

Point 2 : Coordination avec le marketing pour les efforts de vente intégrés.

Point 3 : Analyse des résultats de vente initiaux et ajustements stratégiques.

Jeudi :

8h30 - 10h15 : **Expert en Service Client** - *Construction d'une équipe de service client performante.*

Point 1 : Recrutement et formation d'une équipe de service client hautement qualifiée.

Point 2 : Développement de la culture du service et engagement des employés.

Point 3 : Évaluation des performances et plans de développement individuel.

10h15 - 12h00 : **Coordinateur général de la Formation – Clôture et Perspectives**

Point 1 : Coordination des présentations finales des projets des stagiaires.

Point 2 : Organisation de la cérémonie de clôture et de remise des certificats.

Point 3 : Planification du suivi post-formation et des opportunités de réseautage pour les stagiaires.

13h00 - 16h30 : **Spécialistes réseaux professionnels** - *Présentation des différents réseaux d'affaire et clubs services.*

Présentation par de différents partenaires présentant chacun leur réseau et son fonctionnement.

Vendredi :

8h30 - 10h15 : **Conseiller en Création d'Entreprise** - *Révisions*

Débriefing, synthèse et révisions

Séance Questions/réponses concernant la création d'entreprise et les évolutions envisageables

Enquête de satisfaction

10h15 - 12h00 : **Coach Professionnel** - *Révisions*

Débriefing, synthèse et révisions

Séance Questions/réponses concernant les problèmes personnels à anticiper

Enquête de satisfaction

13h00 - 14h45 : **Expert en Marketing** - *Révisions*

Débriefing, synthèse et révisions

Séance Questions/réponses

Enquête de satisfaction

14h45 - 16h30 : **Consultant Financier** - *Révisions*

Débriefing, synthèse et révisions

Séance Questions/réponses

Enquête de satisfaction

Lundi :

8h30 - 10h15 : **Auto-entrepreneuriat : Déclaration en ligne des stagiaires**

- Se fait avec l'aide de 4 formateurs
- Un formateur dirige la déclaration en ligne de l'un des stagiaires avec vidéo-projection.
- Les stagiaires effectuent leur déclaration en parallèle avec 3 formateurs pour les aider.

10h15 - 12h00 : **Avocat/juriste Spécialisé en Droit des Affaires - Révisions**

Débriefing, synthèse et révisions

Séance Questions/réponses concernant les litiges pouvant se présenter et à éviter

Enquête de satisfaction

13h00 - 14h45 : **Spécialiste en Cyber sécurité - Révisions**

Débriefing, synthèse et révisions

Séance Questions/réponses

Enquête de satisfaction

14h45 - 16h30 : **Analyste de Marché - Révisions**

Débriefing, synthèse et révisions

Séance Questions/réponses

Enquête de satisfaction

Mardi :

8h30 - 10h15 : **Stratège commercial - Révisions**

Débriefing, synthèse et révisions

Séance Questions/réponses

Enquête de satisfaction

10h15 - 12h00 : **Chef de projet - Révisions**

Débriefing, synthèse et révisions

Séance Questions/réponses

Enquête de satisfaction

13h00 - 14h45 : **Formateur en vente - Révisions**

Débriefing, synthèse et révisions

Séance Questions/réponses

Enquête de satisfaction

14h45 - 16h30 : **Expert en Service Client - Révisions**

Débriefing, synthèse et révisions

Séance Questions/réponses

Enquête de satisfaction

Mercredi :

8h30 - 12h00 : **Test de niveau général pour vérifier les acquis des stagiaires – Chaque formateur surveille son épreuve.**

30 minutes d'épreuves et de test par matière

15 minutes de pause entre chaque épreuve

8h30 – 9h00 : Création d'entreprise

9h15 – 9h45 : Marketing

10h00 – 10h30 : Finances

10h45 – 11h15 : Droit des affaires

11h30 – 12h00 : Cybersécurité

13h00 - 16h45 : Correction et analyse des épreuves du matin

13h00 – 13h45 : **Conseiller en Création d'Entreprise**
13h45 – 14h30 : **Expert en Marketing**
14h30 – 15h15 : **Consultant Financier**
15h15 – 16h00 : **Avocat/Juriste Spécialisé en Droit des Affaires**
16h00 – 16h45 : **Cybersécurité**

Jeudi :

8h30 - 12h00 : Test de niveau général pour vérifier les acquis des stagiaires
30 minutes d'épreuves et de test par matière.
15 minutes de pause entre chaque épreuve

8h30 – 9h00 : **Etude de marché**
9h15 – 9h45 : **Stratégie commerciale**
10h00 – 10h30 : **Gestion de projet**
10h45 – 11h15 : **Vente**
11h30 – 12h00 : **Service client**

13h00 - 16h45 : Correction et analyse des épreuves du matin

13h00 – 13h45 : **Etude de marché**
13h45 – 14h30 : **Stratégie commerciale**
14h30 – 15h15 : **Gestion de projet**
15h15 – 16h00 : **Vente**
16h00 – 16h45 : **Service client**

Vendredi :

8h30 - 10h15 : **Direction/Coordination générale de la Formation**

Point 1 : Vérification de validité de déclaration

Point 2 : Préparation de l'attestation de formation et de début d'activité

10h15 - 12h00 : **Coach professionnel**

Point 1 : Synthèse programmatique de formation

Point 2 : Projection d'activité avec pitch public de chacun.

13h00 - 14h45 : **TEMPS PARTAGE : Direction-Coordination générale de la Formation /Coach professionnel**

Point 1 : **Coach** : Synthèse de formation

Point 2 : **Coordinateur** : Audit général de satisfaction à chaud

Point 3 : **Coordinateur** : Préparation des deux semaines de suivi à 6 mois et 1 an pour pérennisation de l'activité.

14h45 - 16h30 : **Cérémonie et pot de clôture de la formation**

Remise solennelle de l'attestation de formation et de début d'activité.

Pot de clôture de la formation.

OBSERVATIONS