

OBJECTIFS

La formation conduit le (la) stagiaire à pouvoir occuper un poste de collaborateur(rice) d'administration commerciale et de communication polyvalente dans une PE ou une PME-PMI. Collaborateur(rice) directe du chef d'entreprise, ou d'un manager, il (elle) est parfaitement autonome et ses missions exigent polyvalence, rigueur, sens de l'organisation, bonne maîtrise de l'écrit, connaissance des logiciels de bureautique et confidentialité.

Ses missions revêtent plusieurs aspects : l'assistant(e) vient en soutien personnel au chef d'entreprise ou au cadre auquel il (elle) est rattaché(e) ; Mais il (elle) vient aussi en support au fonctionnement de l'entreprise (Aide à l'organisation) ; il (elle) est en relation avec toutes les parties prenantes de l'entreprise, internes et externes.
Son expression écrite est claire. Son orthographe et sa grammaire sont excellentes.

Mais les tâches confiées à l'assistant(e) et le champ de ses responsabilités peuvent être très variables selon les entreprises.

PARTICIPANTS

- Assistants(es) commerciaux(les) & administratifs(ves).

DÉMARCHE ET MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Démarche inductive : le stagiaire avec l'aide du formateur...
 - Observe
 - Contextualise
 - Conceptualise
 - Recontextualise
- Pédagogie interactive - Observation par le formateur des pratiques des stagiaires - Jeu des « questions – réponses » avec le formateur et construction par le stagiaire de son propre savoir.
- Méthodes pédagogiques différenciées en fonction des objectifs, des contenus et du public.

MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

- Tableau blanc, paper board, Vidéo projecteur.
- PC connecté à Internet
- Équipement multimédia
- Supports écrits fournis et conservés par l'apprenant : contenus de formation, études de cas étudiées, exercices, corrigés, bibliographie et webographie.

Djem Formation

12 Chaussée Jules César - 95520 Osny

01 34 46 82 44

09 72 22 60 18

info@djem.fr

www.djem.fr

Sarl au capital de 40 000 €

RCS Pontoise : 493 893 655

SIRET : 49389365500032

Enregistrement n° 11 95 04523 95

Ne vaut pas agrément de l'État

TVA intracommunautaire FR60493893655

- Entraînement sur les annales du titre ASCOM dans les conditions de passage du titre.

PRÉ-REQUIS

- Être titulaire du Brevet des collèges ou d'un titre équivalent et d'une expérience professionnelle significative

ÉVALUATION

- Évaluation formative sous forme d'exercices et d'études de cas notés
- Évaluation sommative : passage des 3 blocs du titre professionnel ASCOM
 - ✚ Bloc 1 - **Support aux activités commerciales de la PME**
 - ✚ Bloc 2 - **Support à la gestion des activités de la PME**
 - ✚ Bloc 3 - **Contribution à la communication de la PME**
- Une attestation de fin de stage et un certificat de réalisation sont remis à chaque participant.

CONTENU

Cette formation est constituée des modules suivants :

- Communication écrite et orale - Français – 49 heures
- Bureautique
 1. Logiciel Word (texteur) – 49 heures
 2. Logiciel Excel (tableur) – 77 heures
- Calculs commerciaux – 28 heures
- Informatique de gestion : Ciel gestion commerciale – 42 heures
- Arborescence numérique - 28 heures
- Bureautique : logiciel Outlook, gestionnaire d'informations personnelles et de courrier électronique – 28 heures
- Agenda gratuit sur Internet : 7 heures
- Sensibilisation aux principes de développement durable – 14 heures
- Préparation à l'emploi – 14 heures
- Logiciel de présentation – PowerPoint : 28 heures
- Traitement d'image : 28 heures
- Faire vivre son site Internet : 21 heures
- Accès à une plateforme d'E-mailings en utilisation gratuite : 7 heures
- Communication externe : intégrer les réseaux sociaux dans sa stratégie de communication : 42 heures
- Séances de révisions : 68 heures

Djem Formation

12 Chaussée Jules César - 95520 Osny

☎ 01 34 46 82 44

☎ 09 72 22 60 18

✉ info@djem.fr

www.djem.fr

Sarl au capital de 40 000 €

RCS Pontoise : 493 893 655

SIRET : 49389365500032

Enregistrement n° 11 95 04523 95

Ne vaut pas agrément de l'État

TVA intracommunautaire FR60493893655

Module 1 – Communication écrite et orale - Français

- **Revoir les bases méthodologiques...**

- ✚ Méthodologie de la lecture du texte argumentatif : passerelle vers la note de synthèse

- Repérer la thèse et l'organisation d'un texte ; les structures « traditionnelles » des textes argumentatifs
- Comprendre la notion de problématique
- Élaborer un résumé, exprimer les idées et restituer du sens.

- ✚ Méthodologie de l'expression écrite : passerelle vers le rapport

- Penser problématique : comment construire une problématique ?
Mise en évidence, à partir de quelques thèmes, de problématiques habituellement rencontrées
- Mener une argumentation, construire l'argument
- Introduire et conclure son propos.

- **Réapprendre les bases grammaticales, orthographiques, de conjugaison...**

- ✚ Le vocabulaire élémentaire et le choix des mots

- ✚ Les mots recherchés

- ✚ Les règles de grammaire et les règles d'accord

- ✚ La syntaxe

- ✚ La conjugaison

- ✚ La ponctuation

- ✚ Les accents

- ✚ Les pluriels particuliers

- ✚ Les nombres

- ✚ Certains idiomes et phrases types...

- **Acquérir un style...**

- ✚ Les registres de langue

- ✚ Les procédés littéraires

- ✚ La rhétorique et les figures de style

- ✚ L'embellissement de la langue

- **Porter une appréciation critique**

- ✚ La clarté et la valeur de l'idée principale

- ✚ Le cadre global d'explication (la théorie) et sur la problématique de l'auteur (c'est-à-dire sa manière de poser le problème, le paradigme retenu)

- ✚ La clarté et la qualité des idées secondaires

- ✚ La rigueur de la méthodologie et de l'argumentation

- ✚ La pertinence des exemples et des illustrations

- ✚ La cohérence et l'organisation du texte

- ✚ Le style, le ton, la qualité de la langue.

- **Prolonger son travail par un exposé oral**
 - + Guide général pour la préparation d'un exposé
 - + Exposé expressif
 - + Exposé informatif
 - + Exposé argumentatif

Module 2 - Traitement de texte WORD

A partir d'éléments manuscrits ou imprimés, production de documents utilisant les fonctions :

- **Saisir et contrôler**
- **Mettre en forme et mettre en page :**
 - + Paragraphe, tabulation, caractères,
 - + Position (alignement, tabulation),
 - + Marges,
 - + Encadrements,
 - + En-tête et pied de page.
- **Recopier – Rechercher – Remplacer**
- **Utiliser des fonctions courantes pour produire :**
 - + Tableaux, imprimés, courriers (dont publipostage), documents de communication
- **Utiliser des fonctions courantes pour insérer :**
 - + Images, tableaux, graphiques ...
- **Enregistrer**
- **Éditer**
 - + Paramétrage (codes de champs, ...)
 - + Résultat avec gestion de la mise en page (en-tête personnalisé, échelle, ...).

Module 3 – Tableur EXCEL

A partir d'éléments manuscrits ou imprimés, production de documents utilisant des fonctions :

- **Saisir**
- **Mettre en forme et mettre en page :**
 - + Hauteur de lignes, largeur des colonnes,
 - + Caractères,
 - + Position (alignement, formats numériques),
 - + Encadrements,
 - + En-tête et pied de page.

- Recopier - Déplacer - Insérer (lignes, colonnes) - Trier
- Utiliser des fonctions courantes de calculs (à manipuler avec des références absolues et/ou relatives) à traiter dans des situations simples :
 - ✚ Arithmétiques et fonctions associées : SOMME(), MOYENNE(), MIN(), MAX(), NBVAL(), NB(), MEDIANE(), RANG(), ECARTYPE()...
 - ✚ Logique : SOMME.SI(), MOYENNE.SI(), NB.SI(), SI(), SI() imbriqués
 - ✚ Recherche : RECHERCHEV et RECHERCHEH, INDEX, EQUIV, DECALER, INDIRECT.
 - ✚ Statistiques traitées dans des situations simples
- Enregistrer
- Éditer
 - ✚ Paramétrage (formules, modèle avec quadrillage et numéro des lignes et des colonnes,
 - ✚ Résultat avec gestion de la mise en page (en-tête personnalisé, échelle...)
- Gestion des bases de données
 - ✚ Créer une liste de données
 - ✚ Utiliser la grille
 - ✚ Trier les enregistrements sur un ou plusieurs niveau(x)
 - ✚ Filtrer les enregistrements à partir de critères simples
 - ✚ Filtrer les enregistrements à partir de critères avancés
 - ✚ Appliquer des sous-totaux
 - ✚ Les tableaux croisés dynamiques
 - Extraire des données d'une base de données et utiliser l'outil Power Query
 - Sélectionner les données pertinentes
 - Générer des tableaux croisés dynamiques
 - Modifier la structure, mettre à jour des tableaux croisés dynamiques
 - ✚ Modéliser les données sous forme de graphiques adaptés

Module 4 – Calculs commerciaux

- L'environnement juridique de la vente
 - ✚ Le contrat de vente
 - ✚ Les documents commerciaux
 - ✚ Les documents comptables
 - ✚ La facture
 - ✚ La TVA
 - ✚ Les principales règles relatives aux prix et à la vente
- La gestion commerciale de la vente
 - ✚ Les pourcentages : révisions
 - ✚ Les notions de prix et de coûts
 - ✚ Les calculs commerciaux

- Les coefficients multiplicateurs
- Les réductions (sur et hors facture)
- Le coût d'achat
- La marge commerciale
- Le calcul de la rentabilité commerciale : le taux de marge et le taux de marque

Module 5 – Ciel Gestion Commerciale

- **La gestion commerciale dans son ensemble**
 - + Le choix du paramétrage
 - + La codification de la base articles
 - + La codification de la base clients
 - + La codification de la base fournisseurs
- **La gestion des stocks**
 - + La création d'une fiche article
 - + Les articles
 - + Le paramétrage comptable
 - + Les codes-barres
 - + La mise à jour des tarifs
 - + La mise à jour des stocks
 - + Le réapprovisionnement automatique
 - + Les devises
 - + L'analytique
- **La gestion de la chaîne des achats**
 - + Les devis et commandes fournisseurs
 - + Les tarifs fournisseurs
 - + La gestion des reliquats
- **Les utilitaires**
 - + La sauvegarde et la restauration
 - + Les importations et exportations
 - + La gestion des reliquats
- **La gestion des clients**
 - + La création d'un client et de la famille de clients
 - + L'adresse de facturation et de livraison
 - + L'affectation d'un tarif
 - + Le blocage, le relevé de compte
 - + L'historique
- **La création d'une facture**
 - + L'affichage et la création de la facture
 - + L'affectation du client

- ✚ La mise en place de l'article
- ✚ La création d'une remise ou d'un escompte
- **L'édition de factures**
 - ✚ Le paramétrage des factures
 - ✚ La personnalisation de la facture
 - ✚ La création de nouveaux champs
- **L'édition des annexes**
 - ✚ La liste des factures
 - ✚ La recherche d'une facture
 - ✚ Les différents règlements
 - ✚ La validation
 - ✚ Le transfert en comptabilité
 - ✚ Les états de synthèse
- **Mise en application personnalisée**

Module 6 – Construire une arborescence informatique : guide de bonnes pratiques

- **Gestion de documents**
 - ✚ Connaître les commandes et fonctions usuelles offertes par le système : paramètres et options principales, raccourcis, gérer une tâche bloquante, utiliser l'aide en ligne, travailler avec les fenêtres, icônes.
 - ✚ Comprendre la notion de document, de fichier, de dossier, l'organisation logique des documents, les opérations et les manipulations courantes (création, suppression, copie, déplacement, réorganisation) ainsi que les risques associés (perte d'informations, autorisations).
 - ✚ Comprendre la notion compression et d'extraction, ainsi que les problèmes et solutions liés aux virus.
 - ✚ Savoir gérer les demandes d'impression et les imprimantes.
- **D'un plan de classement de documents à un schéma de classement numérique.**
- **Créer, organiser et structurer des dossiers et des fichiers sous Windows**

Module 7 – Découvrir Outlook, le logiciel de messagerie du PackOffice et les messageries gratuites

Ces messageries permettent la réception et l'envoi d'emails, de les classer, mais aussi la gestion d'un carnet d'adresses complet, la gestion de tâches et de votre temps.

- **La messagerie Outlook**
 - ✚ Explorer Outlook

- ✚ Utiliser le carnet d'adresses personnel
 - ✚ Créer et envoyer du courrier électronique
 - ✚ Répondre aux messages
 - ✚ Configurer Internet Mail
 - ✚ Gérer les messages
 - ✚ Rechercher et indiquer des messages
- **Les messageries gratuites**
 - **Le calendrier d'Outlook**
 - ✚ Naviguer dans le calendrier et modifier son affichage
 - ✚ Créer un rendez-vous, (ou un événement périodique ou non), le modifier, le déplacer, le supprimer
 - ✚ Créer un rendez-vous à partir d'un mail
 - ✚ Imprimer le calendrier
 - ✚ Programmer et répondre à une alarme
 - ✚ Modifier les paramètres et les options du calendrier
 - **Les contacts et les tâches**
 - ✚ L'ajout de contacts
 - ✚ L'utilisation de la liste des contacts
 - ✚ La gestion des contacts
 - ✚ L'impression des données sur les contacts
 - ✚ La création d'un formulaire personnalisé
 - ✚ L'utilisation du gestionnaire des tâches
 - **Les outils d'Outlook**
 - ✚ Composer et envoyer un courrier HTML
 - ✚ Utiliser les applications Office
 - ✚ Utiliser le journal et les notes d'Outlook
 - ✚ Créer des dossiers et des archives
 - ✚ Créer et ajouter des catégories
 - ✚ Créer des dossiers partagés
 - ✚ Configurer la messagerie à distance
 - **Gérer Outlook**
 - ✚ Utiliser l'assistant Office
 - ✚ Accéder aux archives
 - ✚ Importer les adresses e-mail
 - **Personnaliser Outlook**
 - ✚ Démarrer Outlook automatiquement
 - ✚ Spécifier un dossier de démarrage

- ✚ Personnaliser des vues
- ✚ Personnaliser les menus et les barres d'outils

- **Les options d'Outlook**
 - ✚ Utiliser Outlook Express
 - ✚ Paramétrer les options de correction d'orthographe
 - ✚ Explorer les options de sécurité Internet
 - ✚ Explorer les certificats d'authentification
 - ✚ Paramétrer d'autres options

- **Les formulaires**
 - ✚ Choisir un type de formulaire
 - ✚ Créer un formulaire
 - ✚ Utiliser les différents types de champs
 - ✚ Insérer une formule
 - ✚ Insérer des contrôles
 - ✚ Gérer les formulaires personnalisés

Module 8 – Utiliser un agenda gratuit sur Internet

- Pourquoi se tourner vers la solution d'un agenda en ligne ?
- Bien choisir un agenda gratuit sur internet
- Savoir quand choisir une solution payante.

Module 9 – Sensibilisation au développement durable

« L'éducation pour le développement durable (EDD) vise à doter les individus des comportements, compétences et connaissances qui leur permettront de prendre des décisions éclairées pour eux-mêmes et les autres, aujourd'hui et à l'avenir, et de traduire ces décisions en actes »

Site de l'UNESCO, Education pour le développement durable
<http://www.unesco.org/fr/esd/>

- **Définition : les 3 piliers du développement durable**
 - ✚ La dimension environnementale
 - ✚ La dimension sociale
 - ✚ La dimension économique
- **Pourquoi éduquer au développement durable ?**
 - ✚ Le développement durable et la RSE

- ✚ Orienter le développement durable vers les métiers
- ✚ Economiser les ressources finies et entamer la transition énergétique
- ✚ Réduire les risques au travail : santé, hygiène sécurité
- ✚ Développer la solidarité internationale dans un marché mondialisé.

Module 10 – Préparation à l'emploi

1^{ère} partie : gardez la tête froide !

- **Mieux se connaître pour mieux communiquer**
 - ✚ Faire un bilan personnel et professionnel : acquis, compétences, cibles d'emploi...
 - ✚ Avoir une juste image de soi, une juste estime de soi et une juste affirmation de soi
 - ✚ Appréhender et anticiper ses réactions corporelles
 - ✚ Connaître son système de pensées
 - ✚ Découvrir la triple image de soi
 - ✚ Mieux gérer son stress en situation

2^{ème} partie : soignez votre apparence !

- Prendre conscience de l'impact de son apparence et de toutes ses capacités séductrices pour mieux en jouer
- Construire de soi une image positive pour savoir se mettre en avant par...

3^{ème} partie : optimisez votre communication verbale et non verbale !

- **Décrypter le comportement de ses interlocuteurs pour mieux s'y adapter**
 - ✚ Percevoir et analyser les postures et attitudes de l'autre par rapport à son propre référentiel
 - ✚ Agir en caméléon
 - ✚ Se fier à son instinct et valider son ressenti
 - ✚ Savoir « manipuler » positivement
- **S'approprier les outils pour mieux convaincre...**
 - ✚ Utiliser les silences
 - ✚ Gérer son débit verbal
 - ✚ Accorder son ton et son discours
 - ✚ Préparer son entretien
 - ✚ Adapter ses gestes et postures

4^{ème} partie : et maintenant agissez !

- Connaître le marché de l'emploi et saisir l'importance des réseaux
- S'approprier les outils classiques et numériques de la recherche d'emploi
- Bien communiquer auprès de l'entreprise : codes et fonctionnement d'une entreprise, attentes des employeurs

- Mise en pratique : « présentez-vous en 2 minutes » dans un second entretien individuel filmé
- Débriefing video

Module 11 – PowerPoint

- **Élaborer le plan de son diaporama**
 - + Quelle est la problématique ?
 - + A qui s'adresse-t-il ?
 - + Quelle organisation, quelle entreprise, quel service concerne-t-il ?
- **Prendre en main PowerPoint**
 - + Définir la ligne graphique et le style des diapositives
 - + Déplacer, supprimer, ajouter des diapositives
 - + Lancer le diaporama
 - + Trouver la disposition adaptée au contenu de la diapositive
 - + Appliquer des effets sur les diapositives.
- **Réaliser son diaporama orienté métier**
 - + Incorporer des animations multimédias
 - + Incorporer des éléments issus d'autres logiciels : images, graphiques, tableaux, photographies, des WordArt, etc.
 - + Saisir des commentaires
 - + Convertir le diaporama au format PDF
 - + Sauvegarder son diaporama.

Module 12 – Traitement d'image avec le logiciel Photoshop

- **L'interface**
 - + Découverte de l'espace de travail
 - + Découverte de l'interface
 - + Le réglage des Préférences
 - + La gestion des palettes
 - + Historique
- **Les bases de la colorimétrie**
 - + Les modes couleurs : RVB, CMJN, TSL
- **Réglage de l'image**
 - + Réglages : luminosité, contraste, niveaux
 - + Résolution et formats d'images
 - + Recadrage

- **Sélection et détournage**
 - + Les outils de sélection : Rectangle, Lasso, Baguette magique...
 - + Les outils vectoriels : Plume, Formes...
 - + Méthodes de détournage : Plume, Baguette magique, Lasso
- **La retouche d'images**
 - + Remplacement de couleur
 - + Outils Tampon, Correcteur, Pièce,
 - + Approche des filtres
 - + Nettoyage de l'image
- **L'utilisation des calques**
 - + Création et gestion des calques
 - + Les masques de fusion
 - Montage d'images
 - Gestion de la transparence
 - + Calques de réglages
 - + Calques de remplissage
- **Travail sur le texte**
 - + Effets créatifs (relief, ombre portée...)
 - + Incrustation d'une image dans un texte
- **Les formats d'enregistrement et d'exportation**
 - + PSD, JPEG, PNG

Module 13 – Faire vivre un site Internet

- **Concepts Web**
 - + Le World Wide Web (WWW), le transfert de fichiers, le courrier électronique et la messagerie instantanée.
 - + Comprendre le terme client/serveur, la fonctionnalité et la relation entre le navigateur, le serveur Web, les termes domaine, Uniform Resource Locator (URL), hyperlien, hébergement web, moteur de recherche, les protocoles de contrôle de transmission/Protocole Internet (TCP/IP), Protocole de transfert hypertexte (HTTP), Protocole de transfert de fichiers (FTP).
- **Publication Web**
 - + Identifier les principaux avantages d'avoir un site Web : accès à une audience mondiale, facilité de mise à jour, interactivité de l'audience, coûts et bénéfices.
 - + Comprendre le processus de mise en ligne d'un site web comme par exemple : enregistrer un domaine, choisir un service d'hébergement web.
 - + Connaître les techniques d'optimisation pour les moteurs de recherche : inclure des métadonnées pertinentes, un plan du site et des liens, s'inscrire auprès d'un moteur de recherche.

- ✚ Connaître les facteurs qui ont un impact sur la vitesse de téléchargement des pages Web : audio, vidéo, objets graphiques, contenu d'animation, compression de fichiers.
- ✚ Connaître les formats de fichiers audios, vidéo et graphiques appropriés pour optimiser la vitesse de téléchargement des pages Web.
- **Questions juridiques**
 - ✚ Comprendre le terme droit d'auteur et ses implications pour le texte, les images, l'audio et la vidéo disponibles sur les sites Web.
 - ✚ Comprendre que le contenu du site Web est soumis aux lois du pays dans lequel il est hébergé.
- **Langage HTML**
 - ✚ Comprendre le terme Hypertext Markup Language (HTML).
 - ✚ Utiliser le navigateur pour afficher le code source de la page Web, html, head, title, body.
 - ✚ Utiliser des balises pour structurer la mise en page d'une page : h1, h2, p, br, a href, img.
- **Création de sites Web**
 - ✚ Connaître les techniques de planification et de conception telles que l'évaluation des besoins du public cible, la création de storyboards, l'organisation de la structure du site, la création d'un modèle de mise en page, le choix d'un plan de navigation.
 - ✚ Connaître les bonnes pratiques en matière de sélection des polices.
 - ✚ Maîtriser le logiciel, créer, enregistrer une nouvelle page Web, un site Web à un emplacement sur un disque dur, utiliser un modèle, utiliser les fonctions d'aide disponibles.
 - ✚ Saisie et mise en forme du texte, formatage des paragraphes, mise en page, hyperliens, tableaux.
- **Utilisation des objets**
 - ✚ **Insérer une image, définir, modifier les attributs d'une image : taille, bordure, alignement, texte alternatif.**
 - ✚ Insérer un diaporama
 - ✚ Insérer un formulaire sur une page Web, ajouter champs, zones de listes, boutons.
- **Styles**
 - ✚ Comprendre le terme Cascading Style Sheets (CSS), leur utilisation et leurs avantages.
 - ✚ Créer, modifier les règles CSS : couleur, arrière-plan, police.
- **Publication**
 - ✚ Connaître les bonnes pratiques en matière de contenu des pages Web, afficher les fichiers, assurer la compatibilité du contenu avec les navigateurs Web.
 - ✚ Comprendre le processus de téléchargement, télécharger un site Web vers et à partir d'un serveur web.

Module 14 – Utiliser une plateforme de E-mailings

- **Découverte d'une plateforme d'E-mailings**
- **Comprendre ses avantages...**
 - + Coûts attractifs : faible coût de conception, de réalisation et d'envoi
 - + Ciblage maîtrisé : définition de votre base en fonction de critères très précis
 - + Facilité d'utilisation : insertion de textes et d'images rapide
 - + Retours réactifs : possibilité pour le consommateur de répondre directement en quelques minutes
 - + Tracking : accès à des données telles que l'ouverture, les clics sur l'email en fonction du destinataire
- **C'est un outil techniquement fiable, elle permet de...**
 - + Augmenter la délivrabilité
 - + Optimiser les cadences d'envoi
 - + Gérer une base de données
 - + Générer des statistiques
 - + Lancer des alertes si le message à envoyer est trop lourd
- **Nouvel outil de communication, elle aide à...**
 - + Mettre en place de nouveaux vecteurs de communication (newsletter par exemple...)
 - + Toucher un nombre important de personnes identifiées, en peu de temps
 - + Fidéliser la clientèle
 - + Créer du trafic vers son site
 - + Augmenter sa notoriété et vendre plus

Module 14 – Communication externe

A/ Définir et mettre en œuvre sa stratégie de communication

- **Études marketing, concept et positionnement**
 - + Accueil et présentation
 - Des objectifs et du programme
 - Des intervenants et des participants
 - De la technique des cartes heuristiques
 - Recueil des attentes
 - + Etudes de marché et études sur le projet
 - + Qu'est-ce qu'un positionnement ?
 - + Définition du concept, clef de la communication
- **Conception, création des outils de communication – Le code de marque**
 - + L'identité produit

- + Le nom de marque
- + Le logo, la charte graphique, le visuel, les slogans
- + La conception d'une campagne de communication
- **Stratégie de communication, planning, budget**
 - + Le ciblage des consommateurs, des professionnels, des partenaires
 - + Les moyens à mettre en œuvre
 - Les outils, leur conception, leur choix
 - Les relations publiques
 - Les relations presse, l'achat d'espace
 - + Le planning
 - + Le budget communication
 - + Qui fait quoi ?

B/ Intégrer les réseaux sociaux dans sa stratégie de communication

- **Introduction aux réseaux & médias sociaux**
 - + Évolution des comportements sur Internet
 - + E marketing : blogs, sites internet et réseaux / medias sociaux
 - + De nouvelles relations entre les individus, entre les consommateurs
 - + Vie privée et confidentialité
 - + Les apports pour l'entreprise : notoriété, prospection, fidélisation client, recrutement
- **Les réseaux sociaux professionnels**
 - + Présentation de Viadeo & LinkedIn
 - + Compte, profile, mots clés
 - + Moteur de recherche, mise en relation, recommandations
 - + Groupe
 - + Page entreprise
 - + Paramétrage, comptes Premium
 - + Mise en pratique : créer sa page sur Viadeo
- **Les médias sociaux**
 - + Présentation de Facebook : compte, page, groupe
 - + Les spécificités de Twitter
 - + Pousser des messages
 - + Générer du trafic,
 - + Organiser son activité
 - + Dialoguer avec ses clients et prospects
 - + Analyser l'information
 - + Les autres : Slideshare, Flickr, les blogs (Wordpress)
 - + Mise en pratique : créer sa page sur Facebook
- **Les critères de choix de ses réseaux et médias sociaux**
 - + Quelle stratégie de communication pour l'entreprise

- ✚ Développer une e-Reputation d'entreprise, de marque
- ✚ La veille et le buzz
- **Profession community manager**
 - ✚ Profil et compétences
 - ✚ Écouter, animer une communauté
 - ✚ Mettre en œuvre une stratégie cohérente et efficace
 - ✚ Concevoir les tableaux de bord, contrôler les effets des actions

Module 15 – Séances de révisions

Djem Formation

12 Chaussée Jules César - 95520 Osny

☎ 01 34 46 82 44

☎ 09 72 22 60 18

✉ info@djem.fr

www.djem.fr

Sarl au capital de 40 000 €

RCS Pontoise : 493 893 655

SIRET : 49389365500032

Enregistrement n° 11 95 04523 95

Ne vaut pas agrément de l'État

TVA intracommunautaire FR60493893655