



# FCC

## FORMATION CONTINUE CHARLEVOIX

### GUIDE D'ÉLABORATION DE FORMATION SUR MESURE POUR LES ENTREPRISES

#### TRUCS D'ÉLABORATION :

1. Consulter les 11 thématiques en pages 2 et 3;
2. Pour chacune de ces thématiques, demandez-vous où se situe votre entreprise à l'heure actuelle en ce qui a trait à ces différentes thématiques;
3. Demandez-vous maintenant où vous aimeriez que se situe votre entreprise, toujours en lien avec ces thématiques, dans 6 mois ou 1 an;
4. Une fois ces étapes réalisées, faites exactement le même exercice, mais en pensant à vos employés plutôt qu'à votre entreprise;
5. Ces petites étapes simples vous aideront à cibler des formations qui vous permettront de faire évoluer votre entreprise en fonction de votre vision de développement;
6. Elles vous permettront également d'accompagner adéquatement vos employés pour atteindre cette vision!

Et bien entendu, notre rôle premier est de vous accompagner dans cette démarche!

## **MARTINE GAGNÉ**

Conseillère en formation  
418-665-6606 poste 4112  
martinegagne@ceccharlevoix.qc.ca

## **MARIE-ÈVE GAGNON**

Conseillère en formation  
418-665-6606 poste 4115  
marie-evegagnon@ceccharlevoix.qc.ca

## CONTENU GLOBAL

| Thématiques         |  | Compétences   | Page |
|---------------------|--|---|------|
| Informatique        | Bureautique                              | 1. Utiliser efficacement et adéquatement les applications et services en ligne de base de <b>Microsoft 365 (Office 365)</b> .   | 4    |
|                     |  | 2. Maximiser l'utilisation des différentes fonctions du logiciel <b>Excel</b> pour faciliter vos tâches de comptabilité, d'inventaire et autres saisies de données: débutant, intermédiaire et avancé.  | 4    |
|                     |  | 3. Utiliser le logiciel de communication <b>Outlook</b> à son plein potentiel.  | 4    |
|                     |  | 4. Optimiser l'utilisation du logiciel <b>PowerPoint</b> afin de réaliser des présentations et des formations claires et dynamiques.  | 4    |
|                     | Outils collaboratifs en ligne            | 5. Utiliser efficacement et adéquatement les <b>outils infonuagiques de Google</b> afin d'optimiser le travail collaboratif en ligne et assurer une présence numérique efficace.h   | 4    |
|                     |  | 6. Comparer stratégiquement d' <b>autres outils collaboratifs interconnectés</b> afin de faire les meilleurs choix pour son équipe de travail. Au menu, <b>communication à distance, planification d'agenda, gestion de projets et partage de documents en ligne.</b> | 4    |
| Marketing numérique | Réseaux sociaux                          | 7. Comprendre et analyser de façon juste les pratiques actuelles en gestion des réseaux sociaux et <b>choisir les meilleurs réseaux</b> pour son entreprise.  | 5    |
|                     |  | 8. <b>Optimiser sa présence sur les réseaux sociaux</b> en utilisant les meilleures techniques de rédaction, en diversifiant les types de contenu et en planifiant le calendrier de publication.  | 5    |
|                     |  | 9. <b>Gérer des campagnes publicitaires sur les plateformes</b> en fonction de vos objectifs, de votre budget et de votre clientèle cible.  | 5    |
|                     | Infographie avec logiciels gratuits      | 10. Réaliser des <b>infographies</b> simples et accrocheuses pour <b>publier sur les réseaux sociaux.</b>   | 5    |
|                     | Commerce en ligne                        | 11. Intégrer rapidement et de façon performante les étapes de <b>mise en place d'un commerce en ligne</b> et en faire la <b>promotion</b> (outils de courriels de masse).   | 5    |
| Communication       | Communication en anglais ou en espagnol  | 12. Communiquer adéquatement <b>en anglais ou en espagnol dans un contexte de service à la clientèle</b> : débutant, intermédiaire et avancé.   | 5    |
|                     |  | 13. Parler efficacement <b>l'anglais ou l'espagnol dans un contexte de supervision</b> d'une équipe de travail <b>et de transaction</b> avec des partenaires d'affaires: débutant, intermédiaire et avancé.   | 5    |
|                     | Rédaction d'outils de communication      | 14. Développer ses techniques de planification et de <b>rédaction d'outils de communication</b> – communiqués de presse et autres – afin d'optimiser l'impact auprès des clientèles ciblées.  | 5    |
|                     | Vente et service à la clientèle          | 15. Améliorer l'ensemble des <b>techniques de base en service à la clientèle</b> de ses employés afin d'offrir aux clients une expérience optimale.   | 5    |
|                     |  | 16. Développer une approche efficace pour <b>gérer les plaintes</b> et transformer une émotion négative en expérience client positive.  | 5    |
|                     |  | 17. Optimiser ses <b>techniques de vente</b> afin d'accroître l'expérience client et de fidéliser la clientèle.   | 5    |
| Gestion             | Gestion de personnel/Ressources humaines | 18. Optimiser l' <b>organisation</b> et la <b>gestion des équipes de travail</b> pour faire face aux divers défis du marché du travail et de la main d'œuvre.   | 6    |
|                     | Santé et sécurité au travail             | 19. <b>Analyser et gérer les risques</b> liés à la santé et la sécurité au travail.   | 6    |

| Thématiques    |              | Compétences  | Page |
|----------------|--------------|--|------|
| Administration | Comptabilité | 20. Comprendre et appliquer les <b>principes de la gestion financière</b> .  | 6    |
|                |              | 21. Maîtriser les étapes et formules relatives à une <b>tenue de livre claire, conforme et utile à la prise de décisions</b> . | 6    |
|                |              | 22. Explorer et utiliser efficacement différents <b>logiciels de tenue de livre</b> : Acomba, QuickBooks, autres.              | 6    |

### DURÉE DES FORMATIONS :

La durée des formations est déterminée en fonction de vos besoins spécifiques, du niveau des participants à la formation et de votre disponibilité. Les conseillères en formation continue Charlevoix vous aideront à définir clairement vos besoins et à identifier les solutions de formation les mieux adaptées à votre réalité.

## CONTENU SPÉCIFIQUE

### INFORMATIQUE

| Compétences   | Éléments de contenu  |
|---|--|
| <b>Bureautique</b>  |  |
| 1. Utiliser efficacement et adéquatement les applications et services en ligne de base de Microsoft 365.  | Utilisation de: Word; Excel; PowerPoint; OneNote; OneDrive; Outlook; Microsoft Teams   |
| 2. Maximiser l'utilisation des différentes fonctions du logiciel Excel pour faciliter vos tâches de comptabilité, d'inventaire et autres saisies de données: débutant, intermédiaire et avancé. | Création et modification d'une feuille de calcul; copie, déplacement et série de données; fonctions; création de graphiques; création de tableaux croisés dynamiques; autres     |
| 3. Utiliser le logiciel de communication Outlook à son plein potentiel.   | Envoi et réception de messages; pièces jointes et options de messagerie; gestion des messages; utilisation et gestion des contacts; utilisation et gestion du calendrier; autres |
| 4. Optimiser l'utilisation du logiciel PowerPoint afin de réaliser des présentations et des formations claires et dynamiques.   | Création et modification de la disposition, des thèmes et de l'arrière-plan; mise en forme de textes; insertion d'images; utilisation de SmartArt; animation; autres             |
| <b>Outils collaboratifs en ligne</b>  |  |
| 5. Utiliser efficacement et adéquatement les outils infonuagiques de Google afin d'optimiser le travail collaboratif en ligne et assurer une présence numérique efficace.                       | G Suite: Gmail; Google Hangouts; Google Agenda; Google Drive; Google Docs, Sheets, Slides et Forms   |
| 6. Comparer stratégiquement d'autres outils collaboratifs interconnectés afin de faire les meilleurs choix pour son équipe de travail.  | Outils de planification: Trello; Asana; Podio; Smartsheet, autres<br>Outils de partage de documents : WeTransfer; Dropbox, autres<br>Outils de communication : Zoom, autres      |

## MARKETING NUMÉRIQUE

| Compétences  | Éléments de contenu  |
|--|--|
| <b>Réseaux sociaux</b>   |  |
| 7. Comprendre et analyser de façon juste les pratiques actuelles en gestion des réseaux sociaux et choisir les meilleurs réseaux pour son entreprise.                                      | Objectifs et stratégies de communication; Facebook; Twitter; Instagram; LinkedIn   |
| 8. Optimiser sa présence sur les réseaux sociaux en utilisant les meilleures techniques de rédaction, en diversifiant les types de contenu et en planifiant son calendrier de publication. | Message accrocheur; informations essentielles; stratégies ciblées; photos; images; vidéos; calendrier de publication; autres                             |
| 9. Gérer des campagnes publicitaires sur les plateformes en fonction de vos objectifs, de votre budget et de votre clientèle cible.  | Rédiger des contenus pertinents; cibler des stratégies gagnantes; créer des annonces et des messages commandités; analyser les statistiques; autres      |
| <b>Infographie avec logiciels gratuits</b>   |  |
| 10. Réaliser des infographies simples et accrocheuses pour publier sur les réseaux sociaux.  | Comprendre les principes de base en infographie et utiliser le logiciel libre de droits GIMP et la plateforme de conception graphique Canva              |
| <b>Commerce en ligne</b>   |  |
| 11. Intégrer rapidement et de façon performante les étapes de mise en place d'un commerce en ligne et en faire la promotion.   | Présentation des produits; référencement; paiement sécurisé; envoi des colis; gestion de l'inventaire; promotion et outils de courriels de masse; autres |

## COMMUNICATION

| Compétences   | Éléments de contenu  |
|---|--|
| <b>Communication en anglais ou en espagnol</b>  |  |
| 12. Communiquer adéquatement en anglais ou en espagnol dans un contexte de service à la clientèle : débutant, intermédiaire et avancé.  | Salutation; accueil, présentation et conclusion; orientation dans l'espace; présentation des services; réservation; plaintes; lexique propre aux différents secteurs |
| 13. Parler efficacement l'anglais ou l'espagnol dans un contexte de supervision d'une équipe de travail et de transaction avec des partenaires d'affaires: débutant, intermédiaire et avancé. | Salutation; accueil, présentation et conclusion; orientation dans l'espace; consignes; commandes; quantités; verbes d'action; lexique propre aux différents secteurs |
| <b>Rédaction d'outils de communication</b>  |  |
| 14. Développer ses techniques de planification et de rédaction d'outils de communication – communiqués de presse et autres – afin d'optimiser l'impact auprès des clientèles ciblées.         | Planification; quand; pourquoi; à qui; contenu; ton; exercices de rédaction  |
| <b>Vente et service à la clientèle</b>  |  |
| 15. Améliorer l'ensemble des techniques de base en service à la clientèle de ses employés afin d'offrir aux clients une expérience optimale.  | Le client; les types de personnalité; bien connaître son entreprise; l'accueil et l'attente; l'étiquette; autres   |
| 16. Développer une approche efficace pour gérer les plaintes et transformer une émotion négative en expérience client positive.   | Notre réaction; l'attitude du client; la résolution de plaintes; des mises en situation; autres  |
| 17. Optimiser ses techniques de vente afin d'accroître l'expérience client et de fidéliser la clientèle.  | Le besoin; la personnalisation; la satisfaction; les mots et leur puissance; le WOW; autres  |

## GESTION

| Compétences  | Éléments de contenu  |
|--|--|
| <b>Gestion de personnel/Ressources humaines</b>  |  |
| 18. Optimiser l'organisation et la gestion des équipes de travail pour faire face aux divers défis du marché du travail et de la main d'œuvre. | <p>La résistance au changement et les stratégies d'accompagnement; assumer son leadership; donner du sens et mobiliser son équipe; employeur de choix</p> <p><b>M3i</b> : La personne et ses motivations; l'équipe et son fonctionnement; le rôle du leader; la gestion efficace du quotidien; la délégation et la responsabilisation; la communication, l'écoute et le feedback; l'appréciation du travail réalisé; la gestion des comportements difficiles</p> <p><b>M3i perfectionnement</b> : Prise de décisions appropriées; mise en œuvre de l'approche client; maintien d'une bonne santé mentale au travail; déroulement de réunion efficace</p> |
| <b>Santé et sécurité au travail</b>  |  |
| 19. Analyser et gérer les risques liés à la santé et la sécurité au travail.   | Programme de gestion en santé et sécurité du travail; analyse de risque, plan d'action et communication; santé mentale et gestion des dépendances  |

## ADMINISTRATION

| Compétences  | Éléments de contenu  |
|--|--|
| <b>Comptabilité</b>  |  |
| 20. Comprendre et appliquer les principes de la gestion financière.  | Introduction et définition de la comptabilité; les états financiers (bilan, état des résultats et des capitaux propres); autres                                |
| 21. Maîtriser les étapes et formules relatives à une tenue de livre claire, conforme et utile à la prise de décisions. | Les états financiers (bilan, état des résultats et des capitaux propres); le cycle comptable; les produits et les charges d'exploitation; la paie; autres      |
| 22. Explorer et utiliser efficacement différents logiciels de tenue de livre : Acomba, QuickBooks, autres.             | Inscrire, enregistrer et corriger des transactions dans les différents modules (comptabilité, client, fournisseur, paie, autres); générer des rapports; autres |