



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

Thématiques		Compétences	Page
Administration	Comptabilité	20. Comprendre et appliquer les principes de la gestion financière .	6
		21. Maîtriser les étapes et formules relatives à une tenue de livre claire, conforme et utile à la prise de décisions .	6
		22. Explorer et utiliser efficacement différents logiciels de tenue de livre : 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 de 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
Bureautique	
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
Outils collaboratifs en ligne	
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 Outils de partage de documents : WeTransfer; Dropbox, autres Outils de communication : Zoom, autres

MARKETING NUMÉRIQUE

Compétences	Éléments de contenu
Réseaux sociaux	
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
Infographie avec logiciels gratuits	
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
Commerce en ligne	
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
Communication en anglais ou en espagnol	
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
Rédaction d'outils de communication	
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
Vente et service à la clientèle	
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
Gestion de personnel/Ressources humaines	
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.	La résistance au changement et les stratégies d'accompagnement; assumer son leadership; donner du sens et mobiliser son équipe; employeur de choix M3i : 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 M3i perfectionnement : Prise de décisions appropriées; mise en œuvre de l'approche client; maintien d'une bonne santé mentale au travail; déroulement de réunion efficace
Santé et sécurité au travail	
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
Comptabilité	
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