



N°84691688569



(V3(0912024)

Bénéficier d'une formation axée sur la pratique et l'acquisition de connaissances durables. Nos formateurs recrutés et sélectionnés pour leurs compétences et leurs capacités pédagogiques.

Notre catalogue comprend Les thèmes suivants :



Informatique



Digital



Marketing



Stratégie

Nos formations peuvent être proposées en inter entreprise, en intra entreprise ou à distance
Etudions les conditions d'applications pédagogiques et tarifaires dans le cadre du dispositif qualité !
Nous disposons d'un délai de 10 jours entre le droit de se rétracter et la validation de la formation



Référent Handicap : Nadir MEDDOUR au 06 32 94 53 52 email : amazconsult@gmail.com



Nouvelles technologies et compétences numériques

THEME : Informatique

✓ **Intitulé :** Les essentiels de l'ordinateur, utiliser internet et sa messagerie électronique (5j) Ref : PCIE02

Public concerné : Tout Public

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

Prérequis : Savoir se servir d'un ordinateur/ savoir utiliser internet/ savoir naviguer sur internet

Evaluation des connaissances et compétences : Tests, QCM, travaux pratiques.

Modalité : Énoncés théoriques, Exercices d'application sur poste, Support de cours formation réseaux sociaux.

Rythme : Télé présentiel/ présentiel / 70 rue de Champvert, 6900 Lyon ou au sein d'une salle de formation mise à disposition.

Formateur : Nadir MEDDOUR

Durée 35h - 5 jour(s) soit 21 heures



Programme Détaillé

1 / Comprendre les concepts de base

- Comprendre le fonctionnement d'un ordinateur
 - Les principaux composants : processeur, mémoire vive, disque dur, périphériques
 - Identifier le rôle du système d'exploitation
- Travailler dans l'environnement de son système d'exploitation
- Se repérer dans l'environnement
 - Le bureau, la barre des tâches, les fenêtres
 - Gérer les tâches : ouvrir, fermer un programme
 - Passer d'une application à une autre
 - Organiser son poste de travail
 - Créer et organiser ses dossiers
 - Copier, déplacer, renommer, supprimer des fichiers.

2/ - Découvrir et pratiquer l'environnement Windows 10

Se repérer dans l'environnement.
Le menu Démarrer et ses vignettes dynamiques.
Le bureau et la barre des tâches.
Ouvrir, fermer une application.
Passer d'une application à une autre.
Manipuler les fenêtres (fermeture, ouverture, taille, organisation).
Personnaliser son bureau :
épingler, détacher, grouper les vignettes du menu Démarrer ;
épingler des programmes sur la barre des tâches.
Organiser son travail :
créer et organiser ses dossiers ;
copier, déplacer, renommer, supprimer des fichiers.

3 - Utiliser Outlook

Principe de la messagerie électronique.
Créer et envoyer un message.
Consulter sa boîte de réception, répondre, faire suivre, supprimer.
Joindre un fichier à un message.

4 - Premiers pas dans Word

Saisir du texte.
Modifier et corriger un document.
Présenter et mettre en forme un document.
Mettre en page et imprimer.
Intégrer un tableau Excel dans un document Word : principe du copier/coller.

Amaz Consulting, 70 rue de Champvert, 69005 Lyon -contact : 06 32 94 53 52 – email : amazconsult@gmail.com

Site web : <https://amazformation.wixsite.com/website-2/modalites-d-admission>

Siret : 83033368800026- numéro de déclaration d'activité 84691688569 DIRRECTE 69



5/ - Premiers pas dans Excel

Construire un tableau :
saisir les nombres et libellés ;
ajouter des formules de calcul ;
appliquer des formats.
Enregistrer et imprimer.

6/ Découvrir internet et naviguer sur le Web

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

7 / Utiliser sa messagerie électronique

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

Les Mode de Formation (Méthode Mixte)	Les Modes D'évaluation
1 – Méthode Expositive / Cours magistrale 2 – Méthode Interrogative 3 – Méthode Active ou de Découverte 4 – Méthode Expérimentale 5 – Méthode Affirmative	A – QCM B – Mise en situation C - Travaux pratiques C – Projets D – Rapport & Présentation Orale



✓ **Initiation Développement application pour Manager au sein d' une ESN :**
Ref : DALG03

Public concerné : Tout Public , personne en reconversion professionnelle, commerciaux, manager en quête de développement de compétence en application.

Objectif :

- Apprendre les bases du code commerciale / - Apprendre les méthodologies des gestions de projets
- Méthode AGILE/ Scrum/ - Comprendre l'environnement ESN
- Savoir adapter une posture de Consultant et de Manager

Prérequis : Savoir se servir d'un ordinateur/ savoir utiliser internet/ savoir naviguer sur internet

Evaluation des connaissances et compétences : Tests, QCM, travaux pratiques.

Modalité : Énoncés théoriques, Exercices d'application sur poste, Support de cours formation réseaux sociaux.

Rythme : Télé présentiel/ présentiel / 70 rue de Champvert, 6900 Lyon ou au sein d'une salle de formation mise à disposition.

Formateur : Nadir MEDDOUR

Durée : 10 jour(s) soit 70 heures



Programme Détaillé

Module 1- Historique informatique web et code (jour 1 et 2/ 14h)

Matin

- ✓ - Comprendre le Web :
 - ✓ -> distinguer internet et web
 - ✓ -> histoire du web
- ✓ - Les différents langages du web:
 - ✓ -> langages clients
 - ✓ -> langages serveurs
 - ✓ -> langages base de données
 - ✓ -> responsivité
- ✓ - Fonctionnement des réseaux :
 - ✓ -> serveurs
 - ✓ -> protocole
 - ✓ -> domaines
- ✓ - Les métiers du web:
 - ✓ -> les pros du web
 - ✓ -> les développeurs
 - ✓ -> les designers
 - ✓ -> les techniciens

Après midi

- ✓ - Les langages de programmations
 - ✓ -> Les langages clients
 - ✓ - HTML
 - ✓ - CSS
 - ✓ - Javascript
 - ✓ -> Les langages serveurs
 - ✓ - PHP
 - ✓ - Java
 - ✓ - Python
 - ✓ - C#
- ✓ - La programmation orientée objet ou POO



Module 2- Initiation à la programmation (jour 3/ 7h)

Matin

- ✓ - HTML 5 et CSS 3
- ✓ -> Cours de programmation
- ✓ -> exercice: Réaliser son CV
- ✓ - Javascript
- ✓ -> initiation
- ✓

Après-midi

- ✓ - Initiation aux langages serveurs
- ✓ -> cours Java
- ✓ -> exercices de bases

Module 3- Développement mobile (jour 4/ 7h)

Matin

- ✓ - Initiation au développement mobile
- ✓ -> Les débuts du Mobile
- ✓ -> les différents OS
- ✓ -> les langages de programmations mobile
- ✓ -> La différences entre IOS et Android
- ✓ - Les différents Pattern de programmations Android
- ✓ - Le design des applications
- ✓ - Les testts

Après midi

- ✓ - Initiation à java pour Android
- ✓ -> cours et exercices
- ✓
- ✓ - création d'une petite application mobile



Module 4- Programmation orienté objet (jour 5/ 7h)

Matin

- ✓ - Les différents types de projets Web
- ✓ - Découverte des méthodologies de gestion de projet
- ✓ - Les phases d'un projet
- ✓ - Découper son projet en maquette
- ✓

Après midi

- ✓ - Quiz
- ✓ - Les différents livrables à collecter et fournir

Module 5- La méthodologie Agile et outils (jour 6/ 7h)

Matin

- ✓ - Initiation aux méthodes Agiles
- ✓ - Les Persona et User Journey
- ✓ - Le Sprint
- ✓

Après midi

- ✓ - Git, Github et GitLab
- ✓ - Référencement d'un site web
- ✓ - Librairies et outils web et mobile

Module 6- Les livrables d'un projet (jour 7/ 7h)

- ✓ - Analyser les besoins d'un client
- ✓ - Définir les solutions techniques et fonctionnelles
- ✓ - approche UML et étude des différents diagrammes
- ✓ - Créer des livrables professionnels



Module 7- Process recrutement/ posture postulant ! (Jour 8/ 7h)

Matin : travail sur CV

- ✓ - Comment se démarquer ?
- ✓ - Comment définir son projet professionnel et gérer sa « E-Reputation » ?
- ✓ - Savoir Présenter son expérience comme un atout
- ✓ - adopter une posture de postulant et non de consultant !
- ✓ - la méthodologie pour recruter !

Après-midi :

- ✓ Mise en application test théorique avec CAM !
- ✓ Présentation CV et mise en avant

Module 8- Le marché de L'ESN, Son évolution et ses compétences (jour 9/ 7h)

- ✓ Comprendre et appréhender le Marché de l'ESN
- ✓ Evolution et compétence
- ✓ Les solutions digitales et avenir

Module 9- De la posture Consultant à la posture Manager (jour 10/ 7h)

Matin :

- ✓ - Diagnostic
- ✓ - approche client
- ✓ - recrutement et analyse
- ✓ - capter les opportunités d'affaires

Après- midi :

- ✓ - process management
- ✓ - recrutement équipe
- ✓ - L'Agilité dans le changement de profil
- ✓ - comprendre et se faire comprendre

Les Mode de Formation (Méthode Mixte)	Les Modes D'évaluation
1 – Méthode Expositive / Cours magistrale 2 – Méthode Interrogative 3 – Méthode Active ou de Découverte 4 – Méthode Expérimentale 5 – Méthode Affirmative	A – QCM B – Mise en situation C - Travaux pratiques C – Projets D – Rapport & Présentation Orale



THEME : DIGITAL

✓ **Intitulé : Digitaliser son entreprise (3j) Ref DSE09**

Public concerné : Tout Public

Objectif :

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

Prérequis : Pas de prérequis.

Evaluation des connaissances et compétences : Tests, QCM, travaux pratiques.

Modalité : Énoncés théoriques, Exercices d'application sur poste, Support de cours formation réseaux sociaux.

Rythme : Télé présentiel/ présentiel / 70 rue de Champvert, 6900 Lyon ou au sein d'une salle de formation mise à disposition.

Formateur : Nadir MEDDOUR

Durée 21h - 3 jour(s)



Programme Détaillé

1 / Les fondamentaux et enjeux de la transformation numérique

- ✓ -Qu'est-ce que le numérique ?
- ✓ Les nouvelles technologies et les nouveaux usages
- ✓ -Quelles conséquences pour mon entreprise et pour mes différents interlocuteurs ?
- ✓ -Intégrer le numérique dans ma stratégie digitale
- ✓ Simplifier mon organisation interne
- ✓ -Dématérialiser mes documents
- ✓ Le principe de la numérisation des documents (formats, résolution, taille)
- ✓ Intérêt et méthode de simplification de la gestion des factures, devis et archives
- ✓ -Organiser la gestion des données relatives aux prospects, clients et fournisseurs

2 / Les solutions Open Source

- ✓ -Notions et définitions, différents types de licence
- ✓ -Intérêts et risques d'adoption de solutions et outils OpenSource
- ✓ -Les Outils OpenSource pour le poste de travail
- ✓ -Les Outils pour la Gestion d'Entreprise
- ✓ Suites décisionnelles (Les solutions ERP, Les solutions CRM, Outils de Reporting)
- ✓ Les solutions GED et Enterprise Content Management
- ✓ Les solutions de Partage de Documents
- ✓ Effectuer mes démarches administratives en ligne
- ✓ -Réaliser ses déclarations fiscales et sociales en ligne (déclarations sociales, déclarations de TVA etc.)

3 / Externaliser mes données

-Qu'est-ce que le cloud computing ?

- ✓ Définitions, bénéfices et risques
- ✓ Cadre légal

-Panorama du marché

- ✓ Principaux acteurs
- ✓ Principales solutions (IaaS, PaaS et SaaS)
- ✓ Principales architectures utilisées

-Les bonnes pratiques pour l'intégration du cloud le système d'information de son entreprise

-Les questions essentielles à se poser avant de choisir son prestataire



4 / Sécuriser mes solutions digitales

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

Les Mode de Formation (Méthode Mixte)	Les Modes D'évaluation
1 – Méthode Expositive / Cours magistrale 2 – Méthode Interrogative 3 – Méthode Active ou de Découverte 4 – Méthode Expérimentale 5 – Méthode Affirmative	A – QCM B – Mise en situation C - Travaux pratiques C – Projets D – Rapport & Présentation Orale



✓ **Intitulé : Les fondamentaux du digital, des réseaux sociaux et de l'e-réputation (2jrs) Ref FDRSER011**

Public concerné : Tout Public

Objectif :

- Mesurer les enjeux des usages du digital et des médias sociaux par les clients
- Se familiariser avec les réseaux sociaux et leur mode de fonctionnement
- Acquérir les fondamentaux et mesurer l'importance de l'e-reputation

Prérequis : Pas de prérequis.

Evaluation des connaissances et compétences : Tests, QCM, travaux pratiques.

Modalité : Énoncés théoriques, Exercices d'application sur poste, Support de cours formation réseaux sociaux.

Rythme : Télé présentiel/ présentiel / 70 rue de Champvert, 6900 Lyon ou au sein d'une salle de formation mise à disposition.

Formateur : Nadir MEDDOUR

Durée : 2 jours soit 14 heures



Programme Détaillé

1 / Identifier les nouveaux usages du Digital

-Les internautes acteurs de leur communication

-Définir le vocabulaire et les notions couramment utilisés dans les réseaux sociaux

Panorama des médias sociaux

-Définition, usages et chiffres-clés des réseaux et médias sociaux : Facebook, Twitter, LinkedIn, Viadeo, Pinterest, Instagram, Snapchat, ...

-Blogs, wikis : quels usages pour son entreprise ?

2 / Utiliser les réseaux et les médias sociaux

-Facebook :

- ✓ Les différents formats : profil, page, groupe
- ✓ Quelle utilisation pour son entreprise ?
- ✓ Le Edge Rank de Facebook
- ✓ La publicité sur Facebook

-Instagram :

- ✓ Fonctionnement et spécificités
- ✓ Quelle utilisation pour son entreprise ?
- ✓ Créer une publication efficace et choisir ses hashtags

-Twitter :

- ✓ Fonctionnalités et usages
- ✓ Le vocabulaire : tweet, hashtag, followers, ...
- ✓ Intérêt pour son entreprise ?

-LinkedIn et Slideshare :

- ✓ Usages professionnels individuels : comment optimiser son profil ?
- ✓ Intérêt et usages pour son entreprise ?
- ✓ Utiliser Slideshare pour trouver du contenu professionnel

-Chaîne YouTube : quelle place dans les dispositifs médias sociaux des entreprises ?

-Picture marketing : communiquer par l'image avec Instagram, Pinterest, Snapchat

-La vidéo en direct : Twitter (Periscope), Facebook Live, YouTube, Live,...



3 / L'e-réputation et la veille en ligne

-Définitions : identité numérique, personnel branding et e-réputation

-L'importance du moteur de recherche

-Mettre en place un dispositif de veille

- ✓ Se créer une identité numérique & la valoriser
- ✓ Veille
- ✓ Effacer ses traces
- ✓ Se renseigner sur ses interlocuteurs

-Situations de crise et possibilités d'intervention

Les Mode de Formation (Méthode Mixte)	Les Modes D'évaluation
1 – Méthode Expositive / Cours magistrale 2 – Méthode Interrogative 3 – Méthode Active ou de Découverte 4 – Méthode Expérimentale 5 – Méthode Affirmative	A – QCM B – Mise en situation C - Travaux pratiques C – Projets D – Rapport & Présentation Orale



THEME : MARKETING

✓ **Intitulé : Fondamentaux du marketing : Ref FDM012**

Public concerné : Tout Public

Objectif :

- Connaître les fondamentaux du marketing
- Identifier l'intérêt de l'utilisation d'un fichier clients
- Constituer et exploiter une base de données clients, cibler les actions et en mesurer les retours

Prérequis : Pas de prérequis.

Evaluation des connaissances et compétences : Tests, QCM, travaux pratiques.

Modalité : Énoncés théoriques, Exercices d'application sur poste, Support de cours formation réseaux sociaux.

Rythme : Télé présentiel/ présentiel / 70 rue de Champvert, 6900 Lyon ou au sein d'une salle de formation mise à disposition.

Formateur : Nadir MEDDOUR

Durée : 3 jours soit 21heures



Programme Détaillé

1 / Fondamentaux du marketing

-Le Marketing : Définitions et utilité (missions, démarche, outils)

- ✓ Principales missions du marketing (3): diagnostic, recommandation et mise en oeuvre
- ✓ Evolutions & Tendances : Webmarketing, médias sociaux, tendances clés

-Analyse de son environnement, de la concurrence et des publics-cibles (segmentation, positionnement, stratégies produit)

- ✓ Définition de la stratégie marketing : les étapes clés
- ✓ Segmentation et ciblage des marchés prioritaires
- ✓ Le positionnement d'une marque ou d'une gamme de produits/services

-Réalisation d'un plan marketing (structure et démarche)

- ✓ Structure type d'un plan marketing
- ✓ Méthodes et outils de pilotage et de contrôle

2 / L'intérêt de l'utilisation d'un fichier clients

- ✓ -Fichier clients/prospects : Intérêt
- ✓ -Déterminer la valeur client : principaux indicateurs, critères de loyauté client
- ✓ -Les informations clients, levier de performance pour l'entreprise : repérer les cibles et définir le plan d'action commercial
- ✓ -Le cadre juridique : le RGPD et la CNIL
- ✓ Les sources préexistantes pour constituer un fichier clients
- ✓ -Extraire les informations de sa comptabilité ou de son logiciel de facturation
- ✓ -Récolter les données (Pages jaunes, Kompass, sites Internet, etc.)
- ✓ -Acheter ou louer des fichiers : routeurs



3 / Constituer et exploiter sa base de données clients

- Définitions des besoins
- Définitions des données et typologies
- Exploiter efficacement sa base de données
- L'importance de faire vivre sa base de données
- L'entretien et le nettoyage de sa base
- Dédoublonnage et déduplication
- Les clés d'enrichissement de la base de données

4 / Du fichier clients au CRM

- Définition de la gestion de la relation client - Customer Relationship Management (CRM)
- Avantages, inconvénients
- Solutions présentes sur le marché

Les Mode de Formation (Méthode Mixte)	Les Modes D'évaluation
1 – Méthode Expositive / Cours magistrale 2 – Méthode Interrogative 3 – Méthode Active ou de Découverte 4 – Méthode Expérimentale 5 – Méthode Affirmative	A – QCM B – Mise en situation C - Travaux pratiques C – Projets D – Rapport & Présentation Orale



✓ **Intitulé : Fondamentaux des techniques de vente (4j) Ref FDTV013**

Public concerné : Tout Public

Objectif :

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

Prérequis : Pas de prérequis.

Evaluation des connaissances et compétences : Tests, QCM, travaux pratiques.

Modalité : Énoncés théoriques, Exercices d'application sur poste, Support de cours formation réseaux sociaux.

Rythme : Télé présentiel/ présentiel / 70 rue de Champvert, 6900 Lyon ou au sein d'une salle de formation mise à disposition.

Formateur : Nadir MEDDOUR

Durée : 4 jours soit 28 heures



Programme Détaillé

1 / La relation client (jour 1- 7h)

-Identifier les parties prenantes de la relation commerciale

-Comprendre les enjeux de la relation client :

- ✓ L'image
- ✓ Le chiffre d'affaires
- ✓ La fidélisation

-Comprendre les attentes du client

-Gestion de la relation client

- ✓ Comportement : distinguer l'objectif opérationnel de l'objectif relationnel
- ✓ Ecoute : établir le contact et favoriser la confiance
- ✓ Détecter les attentes du client
- ✓ Mettre en valeur une solution
- ✓ Accepter critiques et objections

-Gestion des réclamations et insatisfactions

- ✓ Faire face aux situations délicates :
- ✓ Annoncer un retard, une mauvaise nouvelle
- ✓ Savoir refuser en préservant la relation
- ✓ Gérer un incident, une insatisfaction

-Maintenir et valoriser le contact après l'intervention

2 / Convaincre vos futurs clients de vous rencontrer (jour 2- 7h)

-Préparer sa prospection

- ✓ Définir sa cible de prospects
- ✓ Constituer son fichier prospects
- ✓ Fixer ses objectifs de prospection
- ✓ Se mettre en conditions optimales

-Techniques de communication téléphonique

- ✓ Savoir se présenter et susciter l'intérêt
- ✓ Savoir franchir le barrage du secrétariat
- ✓ Développer une écoute active
- ✓ Détecter les besoins du prospect
- ✓ Rédiger son scénario téléphonique
- ✓ Se préparer aux objections des prospects



3 / Entretien de négociation (jour 3- 7h)

-Négociier, c'est quoi ?

-La préparation de l'entretien de négociation :

- ✓ Les objectifs (court, moyen et long terme)
- ✓ Le timing de l'entretien
- ✓ Les intérêts communs
- ✓ La posture et le déroulement de l'entretien
- ✓ Se préparer à répondre aux principales objections
- ✓ La conclusion

-Les éléments en jeu en négociation

1. Les personnes (matrice sur les attitudes fondamentales ; l'interlocuteur convergent, neutre ou divergent)
2. Les attitudes relationnelles
3. Les facteurs qui contribuent à générer la confiance / les critères de légitimité
4. Les pièges de l'argumentation

-Basculer sur la vente

- ✓ Développer un argumentaire commercial
- ✓ Comprendre les différentes étapes de l'entretien de vente
- ✓ Repérer les signaux d'achat du client et amener la négociation du prix

4 / Les enjeux de la gestion de situations difficiles (jour 4- 7h)

-Reconnaître les types de clients difficiles, et adapter sa posture en conséquence

- ✓ Le client arrogant
- ✓ Le client chronophage
- ✓ Le client expert, qui croit mieux savoir que vous
- ✓ Le « bon copain »
- ✓ Le client pointilleux
- ✓ Le client râleur/contestataire/protestataire
- ✓ Le client éternellement insatisfait
- ✓ Le client versatile
- ✓ Le client mutique, la communication difficile

-Résoudre et désamorcer les situations de conflit

- ✓ Comprendre l'insatisfaction d'un client
- ✓ Reconnaître les signes avant-coureurs pour mieux prévenir la situation
- ✓ Analyser les causes de l'insatisfaction du client/les facteurs déclencheurs de mécontentement
- ✓ Comprendre les attentes du client mécontent pour regagner sa satisfaction
- ✓ Ouvrir le dialogue
- ✓ Pratiquer l'écoute active

Amaz Consulting, 70 rue de Champvert, 69005 Lyon -contact : 06 32 94 53 52 – email : amazconsult@gmail.com

Site web : <https://amazformation.wixsite.com/website-2/modalites-d-admission>

Siret : 83033368800026- numéro de déclaration d'activité 84691688569 DIRRECTE 69



- ✓ Clarifier les attentes et les besoins de la personne : la faire parler, reformuler
- ✓ Adopter la bonne attitude pour favoriser la confiance
- ✓ Le choix des mots
- ✓ La posture
- ✓ L'attitude mentale (son état d'esprit)

- Rechercher des solutions

- ✓ Clarifier et s'assurer des intentions communes, s'assurer qu'on est sur la même longueur d'ondes
- ✓ De Chercher des points d'accord
- ✓ Construire une posture gagnant/gagnant
- ✓ Prendre des engagements concrets (qui fait quoi, quand, comment)
- ✓ Savoir mettre fin à l'échange

- Tirer des enseignements des situations de conflits

- ✓ Repérer les incidents fréquents
- ✓ Tirer des conclusions (remise en question de certaines pratiques)
- ✓ Mettre en place des indicateurs de suivi des réclamations

- Mettre en place des procédures, adopter certains réflexes en matière de gestion de conflits

Les Mode de Formation (Méthode Mixte)	Les Modes D'évaluation
1 – Méthode Expositive / Cours magistrale 2 – Méthode Interrogative 3 – Méthode Active ou de Découverte 4 – Méthode Expérimentale 5 – Méthode Affirmative	A – QCM B – Mise en situation C - Travaux pratiques C – Projets D – Rapport & Présentation Orale



THEME : STRATEGIE

✓ **Intitulé : Stratégie de communication et déclinaison sur le Web (3j) :**
Ref SCD015

Public concerné : Tout Public

Objectif :

- Connaître les fondamentaux de la communication
- Choisir une documentation adaptée en fonction de la cible visée
- Rédiger pour mieux délivrer son message
- Concevoir ses premiers outils de communication digitale

Prérequis : Pas de prérequis.

Evaluation des connaissances et compétences : Tests, QCM, travaux pratiques.

Modalité : Énoncés théoriques, Exercices d'application sur poste, Support de cours formation réseaux sociaux.

Rythme : Télé présentiel/ présentiel / 70 rue de Champvert, 6900 Lyon ou au sein d'une salle de formation mise à disposition.

Formateur : Nadir MEDDOUR

Durée : 3 jours soit 21 heures



Programme Détaillé

1 / Les fondamentaux de la communication (jour1 - 7h)

-Définir ses objectifs et son message

- ✓ Quelles cibles atteindre ? Objectifs marketing et commerciaux
- ✓ Dans quel but ? Ventes, image, conquête, différenciation, fidélisation
- ✓ Pour délivrer quel message ?
- ✓ Quels sont les points forts et le caractère distinctif de mon entreprise ?

-Quelles documentations pour quelles cibles ?

- ✓ Print, Web et Digital selon ses objectifs

-Les documentations Print

- ✓ Avantages, inconvénients, limites
- ✓ Les points à surveiller : la typologie, la mise en page, la psychologie des formes et des couleurs
- ✓ Le vocabulaire graphique et les termes techniques des interlocuteurs de la chaîne graphique
- ✓ Brochure commerciale et plaquette publicitaire : trouver le juste équilibre entre image institutionnelle et promotion des produits ou services
- ✓ Choix des visuels, témoignages et citations : le cadre réglementaire.

-Les documentations Web et Digitales

- ✓ Avantages, inconvénients, limites
- ✓ Évolution vers la digitalisation des supports : cas des tablettes et des écrans

2 / Attitudes et usages des lecteurs, mode de lecture des internautes (jour2 -7h)

- ✓ Développer un style rédactionnel adapté aux spécificités du Web et des outils de consultation (tablettes, smartphones)
- ✓ Enrichir le contenu par les visuels et effets spéciaux : animation, son, vidéo
- ✓ Règles de déontologie sur le Web et les médias sociaux

-Rédiger les textes

- ✓ S'approprier et appliquer les règles de la communication écrite
- ✓ Apprendre à écrire court
- ✓ Créer des niveaux de lecture
- ✓ Mettre en valeur le texte

-Optimiser l'impact des mots et des images en Print, Web ou Digital

- ✓ Argumenter en « bénéfices clients »
- ✓ Choix des messages : se distinguer de la concurrence

Amaz Consulting, 70 rue de Champvert, 69005 Lyon -contact : 06 32 94 53 52 – email : amazconsult@gmail.com

Site web : <https://amazformation.wixsite.com/website-2/modalites-d-admission>

Siret : 83033368800026- numéro de déclaration d'activité 84691688569 DIRRECTE 69



3 / Concevoir votre infolettre (newsletter) (jour 3- 7h)

-Diffuser une newsletter (infolettre) électronique

- ✓ Analyse et typologie des newsletters
- ✓ Définir les cibles et les objectifs de communication de votre newsletter
- ✓ Repérer les solutions techniques et choisir la solution la plus adaptée aux besoins identifiés:
 - Publipostage avec les outils bureautiques
 - Logiciels dédiés
 - Prestataires spécialisés
 - Connaître et respecter la législation en vigueur (CNIL et LCEN)

-Concevoir et réaliser votre newsletter

- ✓ Choisir les messages clés à communiquer
- ✓ Structurer le contenu de la lettre
- ✓ Concevoir la maquette
- ✓ Définir la charte graphique
- ✓ Bien utiliser la couleur

-Enrichir la newsletter

- ✓ Ajouter des liens hypertexte
- ✓ Illustrer la newsletter avec des photos
- ✓ Intégrer les contraintes d'affichage des images
- ✓ Veiller à la mise en page et à l'ergonomie

-Diffuser la newsletter et favoriser l'ouverture

- ✓ Définir des champs d'en-tête pertinents :
 - ✓ Expéditeur
 - ✓ Objet
 - ✓ -Optimiser la délivrabilité (filtres anti-spam)
 - ✓ -Mesurer l'efficacité : bounced, taux d'ouverture et taux de clic

Les Mode de Formation (Méthode Mixte)	Les Modes D'évaluation
1 – Méthode Expositive / Cours magistrale 2 – Méthode Interrogative 3 – Méthode Active ou de Découverte 4 – Méthode Expérimentale 5 – Méthode Affirmative	A – QCM B – Mise en situation C - Travaux pratiques C – Projets D – Rapport & Présentation Orale



✓ **Intitulé : Stratégie d'entreprise : analyse, diagnostic et déploiement (3jrs)**

Ref SEAD016

Public concerné : Tout Public ayant un lien avec la fonction commerciale de de direction/ salariés/ dirigeants/
Personne souhaitant se perfectionner/ reconversion professionnelle.

Objectif :

- Maîtriser les concepts et caractéristiques de la stratégie d'entreprise
- Assimiler les différentes approches stratégiques
- Mener une analyse stratégique de l'étude au plan d'action
- Piloter le déploiement de ses principales orientations stratégiques
- Améliorer son leadership pour mobiliser ses équipes

Prérequis : Pas de prérequis.

Evaluation des connaissances et compétences : Tests, QCM, travaux pratiques.

Modalité : Énoncés théoriques, Exercices d'application sur poste, Support de cours formation réseaux sociaux.

Rythme : Télé présentiel/ présentiel / 70 rue de Champvert, 6900 Lyon ou au sein d'une salle de formation mise à disposition.

Formateur : Nadir MEDDOUR

Durée : 3 jours soit 21 heures



Programme Détaillé

1 / E-learning avant présentiel (jour 1- 3h)

Blended Learning Qu'est-ce que la stratégie d'entreprise ?

2 / Construire le schéma directeur de la stratégie (jour 1- 4h)

- ✓ Définir la politique générale de l'entreprise.
- ✓ Promouvoir la vision ou finalité de l'entreprise.
- ✓ Déployer les objectifs stratégiques.

3 / Analyser le contexte de l'entreprise (jour 2- 7h)

- ✓ Impact de la mondialisation.
- ✓ Commerce électronique et conséquences.
- ✓ Développement durable et nouvelles priorités.

4 / Réaliser votre diagnostic stratégique (jour3- 7h)

- ✓ Analyse externe.
- ✓ Identifier vos concurrents.
- ✓ Evaluer l'offre et la demande du marché.
- ✓ Etudier la dynamique concurrentielle.
- ✓ Diagnostic interne :
- ✓ Construire la chaîne de valeur de l'entreprise.
- ✓ Identifier les ressources stratégiques de l'entreprise.
- ✓ Evaluer les compétences internes et leur transfert.

Les Mode de Formation (Méthode Mixte)	Les Modes D'évaluation
1 – Méthode Expositive / Cours magistrale 2 – Méthode Interrogative 3 – Méthode Active ou de Découverte 4 – Méthode Expérimentale 5 – Méthode Affirmative	A – QCM B – Mise en situation C - Travaux pratiques C – Projets D – Rapport & Présentation Orale



**Pour toutes formations spécifiques,
Amaz Consulting Organisme de formation est capable d'intervenir
dans l'ingénierie pédagogique respectant le cadre qualitatif dans
lequel nous sommes engagés.**



Pour les personnes ayant un handicap et à mobilité réduite vous avez la possibilité de réaliser des formations en télé présentiel et il existe des structures spécialisées qui peuvent vous accompagner. Le contact référent est Nadir MEDDOUR

**Discutons ensemble de votre projet et du développement de vos
compétences !**

Le contact privilégié est :

Monsieur Nadir MEDDOUR au 06 32 94 53 52

Par email : amazconsult@gmail.com

