**Modèle de fiche de formation**

| **Titre** | Communications | |
| --- | --- | --- |
| **Mots clés** | Communication efficace, Communication en ligne | |
| **Fourni par** | LWL | |
| **Langue** | FR | |
| **Objectifs** | * Apprenez l'importance d'une communication efficace pour votre entreprise * Comprendre les principes d'une communication en ligne efficace * Apprendre à s'exprimer en public, à présenter, à argumenter | |
| **Résultats de l'apprentissage** | * Comprendre les stratégies de communication * S'engager dans la communication en ligne * Communiquer efficacement - présenter et parler en public | |
| **Espace de formation** | Compétences numériques |  |
| Fixation des prix et marketing |  |
| L'accès au financement du point de vue des femmes |  |
| Compétences en matière de leadership et de communication |  |
| **Index du contenu** | **Module X : Communications**  **Unité 1 : Communication d'entreprise**  Section 1 : Qu'est-ce que la communication d'entreprise ?  Section 2 : Types de communication d'entreprise  Section 3 : Communication efficace entre entreprises  **Unité 2 : Planification de la communication d'entreprise**  Section 1 : Guide pour la rédaction d'un plan de communication d'entreprise  Section 2 : Introduction à la communication numérique  Section 3 : Règles de nétiquette  Section 4 : Communication numérique avec les clients en ligne  Section 5 : Étude de cas  Section 6 : Conseils pratiques  **Unité 3 : Communiquer efficacement**  Section 1 : Conseils pour la prise de parole en public/le pitching  Section 2 : L'argumentaire  Section 3 : Récapitulatif vidéo | |
| **Content development** | **Unité 1 : Communication d'entreprise**  *Section 1 : Qu'est-ce que la communication d'entreprise ?*   * **La communication d'entreprise** est le processus par lequel nous partageons des informations avec des personnes internes et externes à votre entreprise. * Nous communiquons si souvent avec d'autres personnes que, parfois, nous ne réfléchissons pas à la manière dont nous le faisons et à la raison pour laquelle nous le faisons. * La communication d'entreprise est importante pour :   + Planifier et rédiger des propositions   + Prendre des décisions   + Parvenir à un accord   + Vente   + Fournir un retour d'information au personnel et aux clients   + Compléter les commandes des clients   + Présenter des idées commerciales, par exemple à un bailleur de fonds potentiel * Tout ce que vous faites au sein de votre entreprise repose sur une communication claire. Il est donc important que vous ayez une bonne **stratégie de communication.**   *Section 2 : Types de communication d'entreprise*    *Section 3 : Communication efficace entre entreprises*  Une communication d'entreprise réussie peut signifier   * Moins de distractions, par exemple pas de surcharge de courrier électronique ! Cela signifie plus d'espace pour la réflexion et la créativité * Échange clair de communications entre les départements/domaines d'activité, par exemple entre vous et votre vendeur * Un meilleur service à la clientèle   **Unité 2 : Planification de la communication d'entreprise**  *Section 1 : Guide pour la rédaction d'un plan de communication d'entreprise*  1) Fixez des objectifs clairs - demandez-vous ce que vous devez faire. Peut-être que votre entreprise se développe très rapidement et que vous perdez le fil de l'information. Ou peut-être souhaitez-vous améliorer l'évaluation de vos clients.  2. Identifiez AVEC QUI vous devez communiquer (clients, fournisseurs, etc.) et COMBIEN DE FOIS.  3. Décidez des meilleures méthodes de communication pour votre entreprise : courriels, enquêtes, réunions en face à face, etc.  4. Décidez ensuite des meilleurs outils pour votre entreprise, par exemple Google Drive ou Dropbox pour la communication interne.  5. Documenter le processus, l'examiner et le réviser tous les trimestres.  *Section 2 : Introduction à la communication numérique*  En tant qu'entrepreneur numérique, une grande partie de votre communication se fera en ligne :   * Emails * Médias sociaux * Réunions numériques (zoom/skype) * Plates-formes de clients en ligne, par exemple Trustpilot   Il est très important que vos interactions en ligne soient cohérentes et professionnelles.  Le terme exact est "**Netiquette**", c'est-à-dire le fait d'être courtois et poli lorsque l'on communique avec d'autres personnes en ligne. Il s'agit de l'abréviation de "Etiquette Internet  *Section 3 : Règles de nétiquette*  Il est très important que la stratégie de communication de votre entreprise soit la même en personne et en ligne. N'oubliez donc pas :   * Garder une communication professionnelle en ligne - que ce soit en personne ou en ligne * Utiliser un langage clair et approprié * Adoptez les meilleures pratiques lors des réunions en ligne - pas de distractions, par exemple en regardant votre téléphone ! * N'oubliez pas que tout ce que vous publiez en ligne est traçable. Pensez donc à votre empreinte numérique et réfléchissez avant de publier !   *Section 4 : Communication numérique avec les clients en ligne*  **N'oubliez pas : vous êtes l'ambassadeur de votre entreprise !**  Réfléchissez à la manière dont vous communiquez en ligne :   * Votre **langage** doit être professionnel - évitez l'argot et les jurons. * Réfléchissez toujours avant de publier sur vos canaux de médias sociaux - pensez à la réputation de votre entreprise. * Ne publiez jamais un message ou ne répondez jamais à un message si vous êtes en colère. * Les messages doivent être courts et concis - vous obtiendrez de meilleures réponses si votre message est court et direct.   *Section 6 : Conseils pratiques*   * + N'oubliez pas que vous êtes l'ambassadeur de votre entreprise - soyez professionnel et poli.   + Planifiez vos communications - utilisez votre calendrier en ligne et des outils gratuits comme Hootsuite   + Restez concentré - votre activité en ligne est-elle productive ?   + Mentionnez tout matériel conçu par d'autres, par exemple des photos ou des graphiques. Le plagiat n'est pas autorisé !   + Savez-vous quels sont les meilleurs outils de médias sociaux pour votre entreprise ? Facebook pourrait être plus approprié que Twitter. Voir l'unité xx   **Unité 3 : Communiquer efficacement**  *Section 1 : Conseils pour la prise de parole en public/le pitching*   * + Connaissez votre public - qu'est-ce qu'il attend de vous ?   + Préparer un **Pitch d'ascenseur**   + Être capable d'expliquer clairement son modèle d'entreprise   + Connaître ses chiffres   + Expliquez à votre public pourquoi vous êtes différent de vos concurrents   + Montrez votre passion pour votre entreprise - partagez votre histoire !   *Section 2 : L'argumentaire*   * **Un Elevator Pitch est une brève présentation de vous et de votre entreprise - il comporte 1 ou 2 points clés et permet d'entrer en contact avec quelqu'un.** * Elle doit être courte, mais persuasive et mémorable. * On l'appelle "Elevator Pitch" parce qu'il doit prendre le même temps que celui que vous passeriez dans un ascenseur avec quelqu'un.   *Section 4 : Récapitulatif vidéo*  **En résumé**  **Communication d'entreprise**   * Types de communication * Être efficace   **Planification de la communication d'entreprise**   * Plan de communication * Communication numérique   **Communiquer efficacement**   * Prise de parole en public * Elevator Pitch | |
| **Glossaire** | **La communication d'entreprise** est le processus par lequel nous partageons des informations avec des personnes internes et externes à votre entreprise.  **La nétiquette consiste à être courtois et poli lorsque l'on communique avec d'autres personnes en ligne. Il s'agit de l'abréviation de "Etiquette Internet**  **L'Elevator Pitch**  est une brève présentation de vous-même et de votre entreprise. Il comporte 1 ou 2 points clés et permet d'entrer en contact avec quelqu'un. | |
| **Auto-évaluation (questions et réponses à choix multiples)** | 1. La communication d'entreprise est  **a) le processus par lequel nous partageons des informations avec des personnes à l'intérieur et à l'extérieur de votre entreprise**  b) l'envoi d'une lettre d'information mensuelle  c) les courriers électroniques envoyés par votre entreprise  2. Quels sont les deux types de communication commerciale ?  a) Courriel et médias sociaux  b) Appels téléphoniques et lettres d'information  **c) Communication interne et externe des entreprises**  3. Qu'est-ce que la Netiquette ?  a) Répondre aux questions des clients en ligne  **b) Etiquette Internet**  c) Mise à jour des médias sociaux  4. Qu'est-ce qu'un Elevator Pitch ?  **a) Une brève présentation de vous et de votre entreprise, en 1 ou 2 points clés**  b) Le rapport annuel de votre entreprise  c) Une présentation Powerpoint  5. Quelle doit être la longueur d'un Elevator Pitch ?  a) Une heure  b) 30 minutes  **c) environ 30 secondes** | |
| **Bibliographie** | <https://blog.hubspot.com/marketing/communications-plan> | |
| **Ressources (vidéos, lien de référence)** | **Comment rédiger un elevator pitch :** <https://blog.hubspot.com/sales/elevator-pitch-examples>  **Comment rédiger votre plan de communication d'entreprise :**  <https://socialbee.io/blog/communications-plan-template/> | |