**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'entrepriseSection 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'entrepriseSection 2 : Introduction à la communication numériqueSection 3 : Règles de nétiquetteSection 4 : Communication numérique avec les clients en ligneSection 5 : Étude de casSection 6 : Conseils pratiques**Unité 3 : Communiquer efficacement**Section 1 : Conseils pour la prise de parole en public/le pitchingSection 2 : L'argumentaireSection 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 mensuellec) les courriers électroniques envoyés par votre entreprise2. Quels sont les deux types de communication commerciale ?a) Courriel et médias sociauxb) 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 sociaux4. 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 entreprisec) Une présentation Powerpoint5. Quelle doit être la longueur d'un Elevator Pitch ?a) Une heureb) 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/> |