



# **CENTRE DE GESTION AGRÉÉ DES HAUTS DE FRANCE**

**FORMATIONS  
2EME SEMESTRE  
2019**

### ***Des formations gratuites***

Ce service est inclus dans le prix de votre cotisation annuelle.

### ***Plusieurs lieux***

La Madeleine

Douai

Saint Omer

Saint Quentin

### ***Des participations multiples***

Les inscriptions sont ouvertes aux adhérents, aux conjoints ou aux collaborateurs, pour le nombre de sessions de votre choix (dans la limite des places disponibles).

### ***Comment s'inscrire ?***

Une pré-inscription est possible par ce formulaire :



Un mail de confirmation sera envoyé avec les modalités de la formation.

***Attention pour vous inscrire, vous devez être adhérent.***

# Optimiser le positionnement de son site internet

 LA MADELEINE	 MARDI 24 SEPTEMBRE	 9H30-17H30
DOUAI	LUNDI 25 NOVEMBRE	
SAINT QUENTIN	LUNDI 2 DÉCEMBRE	

## OBJECTIF

Maîtriser les évolutions du référencement pour savoir faire apparaître un site dans les premiers résultats ou conforter ses positions sur les moteurs et annuaires francophones gratuits.

INTERVENANT : Dominique GAY. Formateur, Agence Carré Bleu

## PROGRAMME

- Les noms de domaine : ce que Google n'accepte plus.
- Rédiger pour être lu, et référencé. Penser humains et « machines ».
- Après le référencement, viser le positionnement.
- Mise à jour des principaux algorithmes de Google et les changements mensuels
- Auditer fréquemment la concurrence : pourquoi, comment
- Connaître et utiliser le rythme des visites de Google sur un site. Les enseignements de la fonction « en cache » de Google.
- Comment faire vivre un site pour continuer d'intéresser Google et les Internaute: où en est-on.
- La balise description : Comment bien la concevoir pour donner à l'internaute l'envie de cliquer sur votre site. En quoi est-ce bon pour le référencement.
- .....

# Comment mettre votre entreprise en conformité avec la RGPD



SAINT MARTIN LEZ  
TATINGHEM



MARDI 17 SEPTEMBRE



9H30-17H30

SAINT QUENTIN

LUNDI 16 SEPTEMBRE

## OBJECTIF

Appréhender les nouveaux enjeux en matière de données à caractère personnel instaurés par le RGPD.  
Maîtriser les éléments clés d'une mise en conformité concrète et adaptée aux nouvelles contraintes et obligations pour une TPE.

Identifier les actions à mener en interne. Savoir préparer le plan d'actions de mise en conformité.  
Créer les premiers documents obligatoires.

INTERVENANT : Dominique GAY. Formateur, Agence Carré Bleu

## PROGRAMME

### Partie 1 : Principes et explications, réponses aux questions.

- Qu'est-ce que le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) ?
- Comprendre la notion de données personnelles
- Les acteurs du traitement des données et les obligations
- La gestion des données personnelles au sein de l'entreprise
- Méthodologie de mise en place d'un premier plan d'action

### Partie 2 : Check-list concrète des actions à mener et documents à créer adaptés à la petite entreprise. (sur Internet et dans l'entreprise).

- Création des premiers documents.
- Savoir faire l'inventaire des risques de sécurité

# Comment se faire connaître et fidéliser ses clients



SAINT MARTIN LEZ  
TATINGHEM



MARDI 1ER OCTOBRE



9H30-17H30

## OBJECTIF

Connaitre les actions commerciales et de communication réalisables pour développer une entreprise artisanale. Etre capable de définir une stratégie de communication. Savoir prioriser les actions. Connaitre les trucs et astuces, les erreurs à ne pas faire.

INTERVENANT : Dominique GAY. Formateur, Agence Carré Bleu

## PROGRAMME

### Conquérir une nouvelle clientèle

- La création de l'image de marque et les enseignes. La façade. L'éclairage vitrine.
- Les véhicules. Les panneaux de chantier. Les pages jaunes et pagesjaunes.fr
- Les relations presses et les relations publiques. Savoir utiliser les cartes de visite
- Se servir des chantiers pour prospecter.
- L'intérieur du point de vente.
- L'information sur le lieu de vente, l'information vitrines. Les stops trottoirs
- ...

### Fidéliser les clients

- Quelques chiffres utiles...
- Le fichier clients, le mailing sur fichier et celui remis en main propre
- Les petites attentions, les services « plus »
- Un e-mail, pourquoi faire ? Faire connaître son site aux clients.
- L'utilisation des factures. Les e-mails, les SMS.
- Les portes ouvertes, show room, cocktails
- Les études de satisfaction – La participation des clients aux choix de l'entreprise
- ...

# Youtube - Instagram

 LA MADELEINE	 MARDI 19 NOVEMBRE	 9H30-17H30
DOUAI	MARDI 12 NOVEMBRE	
SAINT MARTIN LEZ TATINGHEM	MARDI 26 NOVEMBRE	

## OBJECTIF

Apprendre à intégrer, animer les deux médias sociaux que sont Youtube (vidéo) et Instagram (photo)

INTERVENANT : Dominique GAY. Formateur, Agence Carré Bleu

## PROGRAMME

### Youtube

- Rôle et impact des vidéos. L'algorithme de Youtube
- Ouvrir une chaîne Youtube.
- Mettre en ligne des vidéos et les optimiser pour être vu sur Google et YOUTUBE
- Savoir référencer une vidéo sur Youtube et Google : mode d'emploi.
- Les principales recherches, le positionnement des mots clefs
- Le nombre de vues, le partage, la longueur, la valeur des vidéos, la durée de visionnage.
- ...

### Instagram

- Présentation d'Instagram. Connaître et maîtriser l'algorithme d'Instagram
- Connaître les différences entre les profils personnel et professionnel
- Créer et optimiser un profil professionnel
- Utiliser Instagram :
  - Publier des photos - Publier des albums - Publier des vidéos
  - Publier des stories - Publier un direct. Rôle et utilisation des hashtags

# Gestion du temps et du stress



DOUAI



MARDI 15 OCTOBRE



9H30-17H30

SAINT QUENTIN

LUNDI 16 DÉCEMBRE

## OBJECTIF

Etre plus efficace et performant dans la gestion de l'entreprise grâce à une meilleure gestion du temps et la maîtrise du stress. Savoir gérer le temps de travail. Etre capable d'aider les collaborateurs à être mieux organisés. Etre capable d'affronter des situations professionnelles stressantes.

INTERVENANT : Dominique GAY. Formateur, Agence Carré Bleu

## PROGRAMME

### Gérer le stress

- Les clignotants qui indiquent l'apparition du stress.
- Les déclencheurs de stress.
- Evaluer le niveau de stress.
- Savoir Déterminer un profil de stressé.
- Comment repérer les causes du stress. Savoir échapper aux pièges du stress.
- Savoir affronter une situation stressante : la visualisation positive, les affirmations positives, la bulle protectrice.
- Les techniques de conditionnement pour obtenir un point de vue positif.
- ...

### Gérer le temps

- L'importance de la gestion du temps dans la gestion du stress.
- Repérer les rythmes d'activité.
- Savoir définir objectifs, plannings et priorités.
- Les voleurs de temps. Gérer les interruptions.
- Gérer l'urgent et l'important. Avoir le réflexe « priorités » en questionnant pour obtenir des précisions.
- Anticiper, gérer les imprévus.
- Les outils utiles.
- Savoir former les collaborateurs à la gestion du temps.

# Décrypter la personnalité des clients



LA MADELEINE



LUNDI 21 OCTOBRE



9H30-17H30

## OBJECTIF

Maîtriser les techniques pour Optimiser un entretien en face à face, mieux recruter, mieux constituer les équipes, mieux comprendre l'autre. Comprendre la personnalité d'un interlocuteur pour mieux se faire comprendre et faire passer ses idées. Connaître les techniques pour s'adapter aux différents types de clients.

INTERVENANT : Dominique GAY. Formateur, Agence Carré Bleu

## PROGRAMME

- Comment rentrer en contact facilement avec une personne que l'on ne connaît pas (client, partenaire, prescripteurs). Les erreurs qui coûtent cher.
- Comment décrypter l'état d'esprit de l'interlocuteur.
- L'utilité de la connaissance des trois cerveaux : le cerveau reptilien, la fonction limbique, la fonction corticale : Quels enseignements en tirer face aux clients, fournisseurs, collaborateurs.
- Savoir repérer les personnalités « cerveaux droits et cerveaux gauches » : Pourquoi et comment. Les bénéfiques (négociations clients, fournisseurs, collaborateurs).
- Maîtriser la gestuelle lors d'un entretien et décrypter celle de l'interlocuteur. La signification des principaux gestes. Les attitudes positives et négatives.
- Décrypter la personnalité d'après les gestes. Exercices.
- Personnalités extraverties ou introverties : Connaître leur mode de fonctionnement, comment se comporter et s'exprimer avec elles.
- Pourquoi il est intéressant de connaître le sens dominant de l'autre pour le comprendre et faire passer les messages ou idées souhaitées : visuel, auditif, kinesthésique. Comment procéder.
- Cerveau connecté pour une pensée féminine ou masculine



# Comment bien organiser mon administratif

 LA MADELEINE	 JEUDI 26 SEPTEMBRE	 9H30-17H30
DOUAI	MARDI 17 SEPTEMBRE	
SAINT MARTIN LEZ TATINGHEM	JEUDI 19 SEPTEMBRE	
SAINT QUENTIN	MARDI 24 SEPTEMBRE	

## OBJECTIF

Permettre à nos adhérents sans expert-comptable de connaître et comprendre les bonnes pratiques à adopter en la matière et acquérir les règles de base les plus importantes

INTERVENANT : Laetitia FOULONGUE, analyste au CGAHDF

## PROGRAMME

- Classement des pièces comptables
- Pourquoi la facturation est-elle importante ? ( le suivi, les mentions obligatoires, l'outil de gestion commerciale, la dématérialisation ....)
- Un bon suivi de la trésorerie
- La prévention des impayés
- Le délai de conservation des documents

# Spécial dirigeant : Bonheur au travail et performance

 LA MADELEINE	 LUNDI 14 OCTOBRE	 9H30-17H30
DOUAI	LUNDI 07 OCTOBRE	
SAINT MARTIN LEZ TATINGHEM	VENDREDI 15 NOVEMBRE	
SAINT QUENTIN	VENDREDI 08 NOVEMBRE	

## OBJECTIF

Cet atelier fait la synthèse de l'approche pragmatique sur 5 fondamentaux du management. Il représente le socle de tout fonctionnement, hiérarchique ou transversal. Il touche à l'état d'esprit de chacun. Il permettra aux participants de prendre conscience des principes fondamentaux du management : déterminer les règles du jeu pour un fonctionnement et un langage commun et structurer la gouvernance de l'entreprise autour de ces bases. Il les aidera à faciliter l'implication de tous les collaborateurs au service des clients, contribuant ainsi au développement durable de l'entreprise.

INTERVENANT : Christophe de Boiry, CEE Management

## PROGRAMME

### Prise de contact, développer la confiance

- Découverte des participants.
- Dans l'entreprise, peut-on pratiquer le "Parler Vrai" (info sensible, réserve, opinions divergentes, réactions à la rumeur, recadrage, etc. ?

### Accompagner le management. Plan d'action

L'importance des règles du jeu. Quelle organisation pour concilier efficacité technique et humaine ? Quelle politique mener, quelles actions mettre en oeuvre pour favoriser la responsabilité. Par où commencer ?

### Responsabilité, but commun et priorités

- Comment ça se passe sur le terrain ? (Réussites, difficultés). Les mécanismes qui altèrent la confiance (la spirale négative). Le pouvoir et la responsabilité. Qui relaie l'information ?
- Dans notre entreprise, quel sont les rôles et responsabilité de chaque entité. Quelle priorité entre le client et les dimensions technique, économique, et humaine ? Les relations transversales.
- Qu'est ce qui nous empêche d'avancer ?

# Nous contacter

## Siège

105 Avenue de la République  
6ème étage  
59110 La Madeleine

Tél : 03 20 24 98 52

## Bureau de Douai - Valenciennes

Douai Trade Center  
100 rue Pierre Dubois  
59500 Douai

Tél : 03 27 96 43 71

## Bureau de Saint Omer

12A rue de l'industrie  
62500 ST MARTIN LEZ  
TATINGHEM

Tél : 03 21 98 30 52

## Bureau de Saint-Quentin

13 rue Antoine Parmentier  
ZAC La Vallée  
02100 Saint-Quentin

Tél : 03 23 64 35 64



[www.cgahdf.fr](http://www.cgahdf.fr)



[cgahdf@cgahdf.fr](mailto:cgahdf@cgahdf.fr)