

## Module 1 : La gestion d'emploi du temps et des priorités

---

Voir clair dans tout ce que l'on a à faire, ne pas en échapper, comprendre la procrastination et entretenir une saine gestion de son entreprise

INTRO du module et présentation des chapitres

Chapitre 1	Entretenir une saine gestion
Chapitre 2	L'horaire type pour entrepreneur
Chapitre 3	Les entraves de la gestion d'emploi du temps
Chapitre 4	La gestion des priorités et la délégation
Chapitre 5	Conclusion

Chapitre 1 Entretenir une saine gestion

- 1.1 Pourquoi viser une saine gestion
- 1.2 Perspective Patron/employé
- 1.3 La clé de la saine gestion

Chapitre 2 L'horaire type pour entrepreneur

- 2.1 L'horaire type
- 2.2 Construire son horaire type
- 2.3 Les contraintes, les outils et les possibilités
- 2.4 Résumé

Chapitre 3 Les entraves de la gestion d'emploi du temps

- 3.1 Idées multiples et distractions
- 3.2 Éviter l'éparpillement à l'aide du concept du tableau de bord
- 3.3 La procrastination
- 3.4 Focus et vision globale pour conserver sa motivation

Chapitre 4 La gestion des priorités et la délégation

- 4.1 La constance et le focus par la priorisation
- 4.2 La matrice d'Eisenhower et le principe des roches
- 4.3 Premiers principes en délégation

## Module 2 : Les fondements d'entreprises

---

Clarifier mission-vision-valeurs, notre pourquoi, notre promesse et comment les utiliser dans notre entreprise et dans notre quotidien

INTRO du module et présentation des chapitres (pyramide de l'entreprise)

Chapitre 1	Votre POURQUOI et votre PROMESSE
Chapitre 2	Votre VISION
Chapitre 3	Votre MISSION
Chapitre 4	Vos VALEURS
Chapitre 5	Conclusion

Chapitre 1      Votre POURQUOI et votre PROMESSE

- 1.1      Revoir son parcours pour trouver son « pourquoi »
- 1.2      Clarifier sa promesse La valeur ajoutée de votre produit ou service
- 1.3      La cohérence et le cercle d'or

Chapitre 2      Votre VISION

- 2.1      Vision versus aspiration
- 2.2      Exercice de projection
- 2.3      Comment l'utiliser

Chapitre 3      Votre MISSION

- 3.1      Mission vs vision
- 3.2      Exercice de la mission
- 3.3      Comment l'utiliser

Chapitre 4      Vos VALEURS

- 4.1      Vos valeurs personnelles vs professionnelles
- 4.2      Exercices des valeurs
- 4.3      Comment les utiliser

Chapitre 5      Conclusion

## Module 3 : Planification stratégique

---

Développer, maintenir et prendre action vers sa vision globale

Chapitre 1	Vue d'ensemble de la planification stratégique
Chapitre 2	Les étapes de réussites
Chapitre 3	Les objectifs
Chapitre 4	Échéancier et agenda
Chapitre 5	Conclusion

Chapitre 1	Vue d'ensemble de la planification stratégique
1.1	Pourquoi la planification stratégique
1.2	L'analyse de marché (FFPM et STEEPLE)
1.3	La vision (rappel de l'exercice et l'utilité de la vision)

Chapitre 2	Les étapes de réussites
2.1	Indicateurs et étapes (Milestones)
2.2	Exercices
2.3	Leurs utilités

Chapitre 3	Les objectifs
3.1	Comment et pourquoi se fixer des objectifs
3.2	Exercice d'objectifs en planification stratégique
3.3	Comment s'assurer d'atteindre nos objectifs

Chapitre 4	Échéancier et agenda
4.1	Échéancier stratégique
4.2	Rappels au sujet de l'horaire et des entraves
4.3	Exercice de la planification stratégique : de la vision à la mise à l'agenda

Chapitre 5	Conclusion
------------	------------

## Module 4 : La relation et l'expérience client

---

Connecter et maintenir une saine relation avec ses clients, réfléchir et créer une expérience optimale !

Chapitre 1	Service client versus l'expérience client (ECOP)
Chapitre 2	Créer la connexion avec le client
Chapitre 3	Maintenir la relation avec le client
Chapitre 4	La gestion des insatisfactions
Chapitre 5	Conclusion

Chapitre 1	Service client versus l'expérience client (ECOP)
1.4	Processus externe-interne
1.5	La prise en charge
1.6	Service après-vente et formulaire de satisfaction
1.4	Service après le service après-vente

Chapitre 2	Créer la connexion avec le client
2.1	Clientèle cible et persona
2.2	Les appels « découverte »
2.3	Visibilité web et réseaux sociaux
2.4	Les vidéos préenregistrées et en direct

Chapitre 3	Maintenir la relation avec le client
3.1	Témoignages
3.2	Mise en contact
3.3	Apprentissage et implémentation

Chapitre 4	La gestion des insatisfactions
4.1	Prévention
4.2	Recueillir les commentaires
4.3	Gestion de plaintes
4.4	Correctif et/ou un dédommagement

Chapitre 5	Conclusion
------------	------------

## Module 5 : Outils et meilleures pratiques de gestion

---

Découvrir des outils et des méthodes de travail pour faciliter sa gestion en tant qu'entrepreneur

Chapitre 1	Faciliter sa gestion à l'aide d'un tableau de bord
Chapitre 2	Gérer son cerveau bouillonnant d'idées
Chapitre 3	Son espace de travail
Chapitre 4	S'entourer !
Chapitre 5	Conclusion

Chapitre 1      Faciliter sa gestion à l'aide d'un tableau de bord

- 1.1      Développer sa vision globale
- 1.2      Les logiciels pour tableau de bord
- 1.3      Les indicateurs
- 1.4      Les objectifs

Chapitre 2      Gérez son cerveau bouillonnant d'idées

- 2.1      Les 3 paliers de gestion
- 2.2      Le concept du vide-tête
- 2.3      Les outils numériques pour vous aider
- 2.4      Autres astuces concernant votre cerveau bouillonnant

Chapitre 3      Son espace de travail

- 3.1      Espace physique
- 3.2      Affichage
- 3.3      Les options
- 3.4      Gestion de la paperasse

Chapitre 4      S'entourer !

- 4.1      Mentor, coach, consultant ou stratège
- 4.2      Les réseaux de soutien à votre portée
- 4.3      L'entraide entre entrepreneurs
- 4.4      Embaucher ou contracter

Chapitre 5      Conclusion