



PROGRAMME  
Passeport Digital  
2019

PASSEPORT DIGITAL  
**2 FORMULES**  
au choix

Formule 1

**20 000 XPF**

4 modules de 3h30  
+ 7h00 de coaching

Formule 2

**5 000 XPF**

module en option

Besoin  
de renseignement  
sur la formation ?

**PARTICIPEZ AU SENSI  
GARTUITES**

Alan TOUCHARD  
alan@ccism.pf  
40 47 27 16

## Réunion d'information gratuite à destination des chefs d'entreprises

Vous êtes chef d'entreprise inscrit à la CCISM et vous souhaitez faire la transition digitale de votre entreprise ?

Pour vous aider la CCISM renouvelle le Passeport Digital, un parcours de formation et de coaching de 4 jours spécialement conçu pour les chefs d'entreprise non-salariés au tarif de 20000 XPF et financé à 80% par le ministère en charge du numérique et la CCISM.

Profitez de cette occasion unique de vous former à la création ou à la gestion de votre site web et de votre page facebook. La team Passeport Digital vous accompagne et vous coache dans l'amélioration de votre relation client ainsi que dans la création de vos contenus pour le web. La CCISM organise des réunions d'information gratuites à l'amphithéâtre de la CCISM pour les dates suivantes :

- Lundi 1<sup>er</sup> juillet 2019 de 13h00 à 16h30
- Vendredi 19 juillet 2019 de 13h00 à 16h30
- Vendredi 09 août 2019 de 13h00 à 16h30
- Vendredi 20 septembre 2019 de 13h00 à 16h30
- ~~Lundi 25 novembre 2019 de 13h00 à 16h30~~

### **Le programme des sensibilisations Passeport Digital CCISM**

- Sensibilisation des chefs d'entreprises au digital pour les aider à développer leur entreprise, leur marché ainsi que leur clientèle.
- Découverte du programme de formation et de coaching
- Découverte des modules en options
- Test de compétences en partenariat avec l'AFNIC
- Réponses aux questions

### **Adresse et lieu de la Sensibilisation Passeport Digital CCISM**

Amphithéâtre de la CCISM, 41 Rue du Dr Cassiau, Papeete 98713, Polynésie française

### **Contact du responsable du programme**

info@ccism.pf OU 40 47 27 16

Passeport Digital

# PROGRAMME DE LA FORMATION

Offre Passeport Digital\*

20 000 XPF

4 modules de 3h30  
+ 7h00 de coaching

\*Réservé aux chefs d'entreprises  
et non salariés  
disposant d'un RCS Tahiti

# Objectif Facebook et Social Business – Module 1

Module 1 – Socle commun – 1/2 journée (3h30) – à la CCISM

## OBJECTIFS

- Comprendre le potentiel commercial et marketing de Facebook for Business
- Optimiser la gestion de sa page entreprise, définir son plan d'action et de publication
- Savoir analyser ses statistiques et insights pour améliorer son audience
- Mener des campagnes sponsorisées : objectif, cible, audience, coût
- Découvrir les autres réseaux qui comptent : YouTube, Instagram, LinkedIn, Snapchat, WeChat

## PROGRAMME (1/2 journée)

- **Comprendre le potentiel commercial et marketing de Facebook for Business**
  - Les différences entre une page profil personnelle et une page entreprise
  - Les outils professionnels Facebook pour chaque objectif commercial
  - Se faire connaître et générer des prospects sur Facebook
- **Optimiser la gestion de sa page entreprise, définir son plan d'action et de publication**
  - Maîtriser l'interface d'administration pour optimiser sa page entreprise
  - Définir son plan d'action et son calendrier de publication
  - Quels contenus publier, comment publier et à quelle régularité
  - Les différents formats et outils de publication sur une page entreprise
  - Travailler son relationnel et animer sa communauté
- **Savoir analyser ses statistiques et insights pour améliorer son audience**
  - Présentation de l'outil « Statistiques » de Facebook et de ses fonctionnalités
  - L'importance de « l'engagement ». Comment fonctionne le reach de Facebook
  - Analyser le comportement de ses visiteurs et ses fans et suivre ses concurrents
- **Mener des campagnes sponsorisées** : objectif, cible, audience, coût
  - Savoir utiliser le gestionnaire de publicités Facebook et ses formats disponibles
  - Définir ses indicateurs de performance et établir son budget
  - Contrôler et adapter ses campagnes publicitaires en fonction de leur impact
- **Découvrir les autres réseaux qui comptent** : YouTube, Instagram, LinkedIn, Snapchat, WeChat

## RESSOURCES

- **SUPPORT** : L'essentiel du cours (Document PowerPoint ou équivalent)
- **WEBOGRAPHIE** : Liste de liens URL utiles vers des ressources en ligne pour aller plus loin
- **BOÎTE À OUTILS** opérationnelle : Outils, fonctionnalités et applications utiles
- **TUTO** : vidéo ou webinaire (replay)

# Objectif Site Web & Mobile-to-Store – Module 2

Module 2 – Socle commun – 1/2 journée (3h30) – à la CCISM

## OBJECTIFS

- Intégrer les principales définitions et notions du nouveau business model
- Connaître les fondamentaux d'un bon site web et en comprendre la « mécanique » générale
- Envisager la refonte ou la création de son site web en fonction de ses objectifs et de ses moyens
- Établir ses priorités, exprimer son besoin et définir les points clés de son cahier des charges

## PROGRAMME (1/2 journée)

- **Intégrer les principales définitions et notions du nouveau business model**
  - Qu'est-ce qu'une plateforme web, marketplace, site vitrine, site marchand, e-Commerce, m-Commerce, etc.
  - Définition du responsive web design, Mobile First, appli mobile, web-to-store, mobile-to-store, géolocalisation, store locator, etc.
- **Connaître les fondamentaux d'un bon site web et en comprendre la « mécanique » générale**
  - Le webdesign : expérience utilisateur, UX design, charte graphique digitale - les marketplaces de templates et thèmes
  - L'importance des contenus, arborescence d'un site web, ergonomie, tunnel de conversion
  - Les points clés du référencement naturel (SEO) sur les moteurs de recherche
  - Hébergement, maintenance et mise à jour d'un site web
  - Qu'est-ce que le Cloud
- **Envisager la refonte ou la création de son site web en fonction de ses objectifs et de ses moyens**
  - Prioriser ses objectifs
  - Prioriser ses cibles
  - Construire son offre en ligne
  - Choisir le CMS (gestionnaire de contenus) le mieux adapté à ses besoins
- **Établir ses priorités, exprimer son besoin et définir les points clés de son cahier des charges**
  - Le cahier des charges, pilier de sa stratégie digitale
  - Les fondamentaux d'un bon cahier des charges
  - Modèles de cahier des charges

## RESSOURCES

- SUPPORT : L'essentiel du cours (Document PowerPoint ou équivalent)
- WEBOGRAPHIE : Liste de liens URL utiles vers des ressources en ligne pour aller plus loin
- BOÎTE À OUTILS opérationnelle : Outils, fonctionnalités et applications utiles
- TUTO : vidéo ou webinaire (replay)

# Objectif Relation client omnicanal – Module 3

Module 3 – Socle commun – 1/2 journée (3h30) – à la CCISM

## OBJECTIFS

- S'approprier les nouvelles tendances de la relation client personnalisée à l'ère digitale
- Construire sa stratégie « Consumer Centric » en replaçant le client au centre de la relation
- Élaborer et optimiser ses campagnes emailing et newsletter
- Focus sur les messageries et les nouveaux outils conversationnels : live chat et chatbot

## PROGRAMME (1/2 journée)

- **S'approprier les nouvelles tendances de la relation client personnalisée à l'ère digitale**
  - Du parcours client cross-canal au parcours « omnicanal »
  - Les différents canaux et l'évolution des usages client : canaux traditionnels physiques (magasins, points de vente, catalogue, call centers...) et nouveaux canaux digitaux (site web, appli mobile, réseaux sociaux, SMS, géolocalisation...)
- **Construire sa stratégie « consumer centric » en replaçant le client au centre de la relation**
  - Engager son client par un marketing interactif et collaboratif
  - Qu'est-ce qu'un e-CRM (outil de gestion de la relation client)
  - Les outils d'optimisation de la relation client
- **Élaborer ses campagnes emailing et newsletter**
  - Les nouveaux fondamentaux et tendances de l'email marketing
  - Collecter les adresses pour constituer sa mailing list et recruter
  - Mesurer et suivre ses campagnes avec les KPI, les indicateurs clés de performance
  - Zoom sur la solution MailChimp
- **Focus sur les messageries et les nouveaux outils conversationnels : live chat et chatbot**
- **Relation Client Omnicanal**

## RESSOURCES

- **SUPPORT** : L'essentiel du cours (Document PowerPoint ou équivalent)
- **WEBOGRAPHIE** : Liste de liens URL utiles vers des ressources en ligne pour aller plus loin
- **BOÎTE À OUTILS** opérationnelle : Outils, fonctionnalités et applications utiles
- **TUTO** : vidéo ou webinaire (replay)

# Objectif Contenus de qualité - Module 4

Module 4 - Socle commun - 1/2 journée (3h30) - à la CCISM

## OBJECTIFS

- Comprendre pourquoi les contenus de qualité sont indispensables sur le web, pour les internautes comme pour les algorithmes des moteurs de recherche
- Créer des contenus rédactionnels efficaces et pertinents pour la lisibilité web et mobile
- Réinventer son marketing de contenu : photos, infographies, vidéos, images et vidéos 360°, GIF
- Focus sur l'Internet responsable : notions de droit, obligations CNIL, copyright et licence creative commons

## PROGRAMME (1/2 journée)

- **Comprendre pourquoi les contenus de qualité sont indispensables sur le web, pour les internautes comme pour les algorithmes des moteurs de recherche**
  - Pour les internautes : créer une relation personnalisée avec ses clients et générer des prospects
  - Pour les algorithmes : l'importance des mots-clés pour être bien référencé
- **Créer des contenus rédactionnels efficace et pertinent pour lecture web et mobile**
  - Le principe de la « Pyramide inversée »
  - La règle des 5W + 2H ou du QQQP
  - Simplifier et bien structurer ses contenus rédactionnels
- **Réinventer son marketing de contenu : photos, infographies, vidéos, images et vidéos 360°, GIF**
  - Images et vidéos, les moteurs de la stratégie de communication digitale
  - Comment produire des images et vidéos de qualité
  - Les tutos, webinaires, infographies et GIF
  - Les tendances qui explosent : images et vidéos 360°, réalité augmentée et virtuelle
- **Focus sur l'Internet responsable : notion de droit, obligations CNIL, « copyright » et licences « creative commons »**

## RESSOURCES

- **SUPPORT** : L'essentiel du cours (Document PowerPoint ou équivalent)
- **WEBOGRAPHIE** : Liste de liens URL utiles vers des ressources en ligne pour aller plus loin
- **BOÎTE À OUTILS** opérationnelle : Outils, fonctionnalités et applications utiles
- **TUTO** : vidéo ou webinaire (replay)





Passeport Digital

**CALENDRIER**

# Passeport Digital

## CALENDRIER 2019

Ce document synthétise l'ensemble du calendrier de formation pour les formations Passeport Digital de l'année 2019. L'ensemble des formations se feront au Pôle Entreprises CCISM dans la salle de formation à l'étage. Ce calendrier de formation est à titre informatif, il est susceptible d'être modifié.

### VAGUE 1

- **Facebook :**  
Lundi 15 juillet 2019 de 8h30 à 12h00
- **Site web :**  
Mardi 16 juillet 2019 de 8h30 à 12h00
- **Relation client :**  
Mercredi 17 juillet 2019 de 8h30 à 12h00
- **Contenus de qualité :**  
Jeudi 18 juillet 2019 de 8h30 à 12h00
- **Coaching :**  
voir disponibilités avec votre coach

### VAGUE 2

- **Facebook :**  
Lundi 29 juillet 2019 de 8h30 à 12h00
- **Site web :**  
Mardi 30 juillet 2019 de 8h30 à 12h00
- **Relation client :**  
Mercredi 31 juillet 2019 de 8h30 à 12h00
- **Contenus de qualité :**  
Jeudi 01 août 2019 de 8h30 à 12h00
- **Coaching :**  
voir disponibilités avec votre coach

### VAGUE 3

- **Facebook :**  
Lundi 05 août 2019 de 8h30 à 12h00
- **Site web :**  
Mardi 06 août 2019 de 8h30 à 12h00
- **Relation client :**  
Mercredi 7 août 2019 de 8h30 à 12h00
- **Contenus de qualité :**  
Jeudi 08 août 2019 de 8h30 à 12h00
- **Coaching :**  
voir disponibilités avec votre coach

### VAGUE 4

- **Facebook :**  
Lundi 23 septembre 2019 de 8h30 à 12h00
- **Site web :**  
Mardi 24 septembre 2019 de 8h30 à 12h00
- **Relation client :**  
Mercredi 25 septembre 2019 de 8h30 à 12h00
- **Contenus de qualité :**  
Jeudi 26 septembre de 8h30 à 12h00
- **Coaching :**  
voir disponibilités avec votre coach

### VAGUE 5

- **Facebook :**  
Lundi 23 septembre 2019 de 13h00 à 16h30
- **Site web :**  
Mardi 24 septembre 2019 de 13h00 à 16h30
- **Relation client :**  
Mercredi 25 septembre 2019 de 13h00 à 16h30
- **Contenus de qualité :**  
Jeudi 26 septembre de 13h00 à 16h30
- **Coaching :**  
voir disponibilités avec votre coach

### VAGUE 6

- **Facebook :**  
Lundi 30 septembre 2019 de 8h30 à 12h00
- **Site web :**  
Mardi 01 octobre 2019 de 8h30 à 12h00
- **Relation client :**  
Mercredi 02 octobre de 8h30 à 12h00
- **Contenus de qualité :**  
Jeudi 03 octobre de 8h30 à 12h00
- **Coaching :**  
voir disponibilités avec votre coach

### VAGUE 7

- **Facebook :**  
Lundi 30 septembre 2019 de 13h00 à 16h30
- **Site web :**  
Mardi 01 octobre 2019 de 13h00 à 16h30
- **Relation client :**  
Mercredi 02 octobre de 13h00 à 16h30
- **Contenus de qualité :**  
Jeudi 03 octobre de 13h00 à 16h30
- **Coaching :**  
voir disponibilités avec votre coach

### VAGUE 8

- **Facebook :**  
Mardi 12 novembre 2019 de 8h30 à 12h00
- **Site web :**  
Mercredi 13 novembre 2019 de 8h30 à 12h00
- **Relation client :** décalé au jeudi 21 novembre 2019  
~~Jeudi 14 novembre 2019~~ de 8h30 à 12h00
- **Contenus de qualité :**  
Vendredi 15 novembre 2019 de 8h30 à 12h00
- **Coaching :**  
voir disponibilités avec votre coach

### VAGUE 9

- **Facebook :**  
Mardi 12 novembre 2019 de 13h00 à 16h30
- **Site web :**  
Mercredi 13 novembre 2019 de 13h00 à 16h30
- **Relation client :** décalé au jeudi 21 novembre 2019  
~~Jeudi 14 novembre 2019~~ de 13h00 à 16h30
- **Contenus de qualité :**  
Vendredi 15 novembre 2019 de 13h00 à 16h30
- **Coaching :**  
voir disponibilités avec votre coach



Passeport Digital

**LE COACHING**

# Passeport Digital

## COACHING PROPOSE

Coachs de la team Passeport Digital



<b>Marc BOLARD</b> marcbol@glopglop.com 87791037	<b>Johann LANCIAPRIMA</b> jlanciaprima@gmail.com 87378718	<b>Jerome GUYOT</b> jerome@tahitiagency.com 87378718	<b>Karim BOUCHEKOURA</b> k_bouчек@yahoo.fr 87256799	<b>Guillaume LEVY</b> guillaume@aorai-conseils.com 89237057
--	---	--	---	---

### Type de coaching proposé

Type de coaching proposé	Marc BOLARD	Johann LANCIAPRIMA	Jerome GUYOT	Karim BOUCHEKOURA	Guillaume LEVY
• <b>Analyse et accompagnement du projet</b> (concurrence, budget, outils digitaux, financement)	X	X	X	X	X
• <b>Analyse et recommandations des résultats de votre page facebook et/ou votre site web</b>	X	X	X	X	X
• <b>Rédaction du cahier des charges pour création d'un site web</b> (introduction, fonctionnement, conseil & conception)	X	X	X	X	X
• <b>Mise en place d'une campagne d'emailing avec Mail chimp</b> (introduction, fonctionnement, conception, maintenance)	MailChimp	Sendinblue	MailChimp	-	Sendinblue & Mailchimp
• <b>Mise en place d'un calendrier de publication pour le réseau social facebook</b>	X	X	-	-	-
• <b>Mise en place d'un CRM</b> (customer relation management) <b>pour votre entreprise</b> (introduction, fonctionnement, choix de l'outil, maintenance)	X	-	X	-	Zoho CRM
• <b>Référencement de votre site internet</b> (analyse, fonctionnement, conseil )	X	-	X	X	X
• <b>Mise en place d'une campagne de communication Social Media</b> (facebook, instagram, messenger)	-	X	-	-	X
• <b>Aide à la redaction d'articles de blog efficaces pour votre site web ou votre page facebook</b>	-	X	X	X	X
• <b>CMS maîtrisés</b>	Wordpress	Wix	Wordpress	Drupal	Wordpress, Shopify, Wix
• <b>Mise en place de l'hébergement de votre site web</b>	X	-	-	X	X
• <b>Automatisation des taches avec ZAPIER ou IFTTT</b>	-	-	-	-	X
• <b>Mise en place de rapports sur Google Analytics et analyse des rapports</b>	-	-	-	-	-
• <b>Mise en place et achat de campagnes MEDIA</b>	-	X	-	-	-
• <b>Gestion et facturation électronique sur ZOHO BOOKS</b>	-	-	-	-	X
• <b>Langages de programmation maîtrisés</b>	PHP, HTML/CSS/JS MYSQL	-	HTML, CSS, PHP, MYSQL, JAVA SCRIPT	HTML/CSS,JS, PHP, SQL, Python,Mat- lab, Java Android, Obj-C IOS, Turbo Pascal	-

Passeport Digital

# LES OPTIONS

Les options du Passeport Digital

# 5000 XPF

LE MODULE DE 7H00

Passeport Digital - Les Options  
Stratégie e-Tourisme  
Spécialisation module 5

Module 5 - module de spécialisation au choix - 1 journée (7h00) - à la CCISM

## OBJECTIFS

- Comprendre le nouveau business model de l'e-Tourisme international et l'évolution des usages
- Construire son offre web en proposant l'expérience la plus unique et qualitative possible
- Optimiser sa visibilité et son référencement (SEO) sur les moteurs de recherche
- Se référencer et gérer sa notoriété sur les plateformes leaders et les guides touristiques qui comptent
- Apprendre à cibler ses campagnes par pays sur les réseaux sociaux
- Vendre en ligne ses activités de loisirs : Viator et autres solutions montantes
- Focus sur le marché touristique chinois : découvrir Weibo et WeChat, le « Facebook » chinois

## CALENDRIER

- Lundi 24 juin 2019 de 8h30 à 16h30
- Mardi 02 juillet 2019 de 8h30 à 16h30
- Mercredi 10 juillet 2019 de 8h30 à 16h30
- Jeudi 19 septembre de 8h30 à 16h30
- Lundi 07 octobre 2019 de 8h30 à 16h30
- Mardi 15 octobre 2019 de 8h30 à 16h30
- Mercredi 23 octobre 2019 de 8h30 à 16h30
- Lundi 28 octobre 2019 de 8h30 à 16h30
- Jeudi 07 novembre de 8h30 à 16h30

## RESSOURCES

- SUPPORT : L'essentiel du cours (Document PowerPoint ou équivalent)
- WEBOGRAPHIE : Liste de liens URL utiles vers des ressources en ligne pour aller plus loin
- BOÎTE À OUTILS opérationnelle : Outils, fonctionnalités et applications utiles
- TUTO : vidéo ou webinaire (replay)

## PROGRAMME (1 jour)

- **Comprendre le nouveau business model de l'e-Tourisme international**
  - Les dernières études du marché touristique international
  - L'évolution du comportement des touristes
  - Les nouveaux usages et tendances
- **Construire son offre web en proposant l'expérience la plus unique et qualitative possible**
  - Les clés de l'expérience utilisateur
  - Se recentrer sur les attentes des touristes
  - Définir une offre qui se distingue de la concurrence
  - Afficher des contenus (images, vidéos, vidéo 360°) de qualité
- **Optimiser son référencement (SEO) sur les moteurs de recherche par une bonne gestion de ses mots clés et de ses contenus**
  - Définir sa liste de mots clés pour les moteurs de recherche
  - Optimiser sa visibilité en créant son compte pro Google My Business
  - Les fondamentaux de Google AdWords
- **Se référencer et gérer sa notoriété sur les plateformes leaders et les guides touristiques qui comptent**
  - Tripadvisor, Booking, Expedia, Trivago... comment ça marche, combien ça coûte
  - Se répertorier gratuitement sur les principaux guides touristiques : Lonely Planet, Guide du routard, Petit Futé, etc.
  - Collaborer avec des blogs de voyage
  - Gérer son e-réputation
- **Apprendre à cibler ses campagnes par pays sur les réseaux sociaux**
  - Définir ses cibles principales et leur « way of life »
  - Comprendre le fonctionnement des campagnes de ciblage sur Facebook
  - Utiliser les options de traduction d'un post sur Facebook
  - Donner de la visibilité à ses vidéos YouTube
- **Vendre en ligne ses activités de loisirs : Viator et autres solutions montantes**
- **Focus sur le marché touristique chinois : découvrir Weibo et WeChat, le web et « Facebook » chinois**

Passeport Digital - Les Options  
Stratégie e-Commerce  
Spécialisation module 6

Module 6 - module de spécialisation au choix - 1 journée (7h00) - à la CCISM

## OBJECTIFS

- Connaître le fonctionnement des principales solutions de vente en ligne e-commerce, avantages et contraintes
- Vente en ligne : les solutions de paiement en ligne, avec ou sans VAD (contrat de Vente à Distance)
- Intégrer les obligations et conditions d'un site marchand à l'international
- Vendre ses produits sur une marketplace internationale : combien ça coûte, comment ça marche
- Focus sur l'explosion du e-commerce en Chine

## CALENDRIER

- Mercredi 18 septembre de 8h30 à 16h30
- Mardi 08 octobre 2019 de 8h30 à 16h30
- Mercredi 16 octobre 2019 de 8h30 à 16h30
- Jeudi 24 octobre 2019 de 8h30 à 16h30
- Mardi 29 octobre 2019 de 8h30 à 16h30
- Mercredi 06 novembre 2019 de 8h30 à 16h30
- Mardi 26 novembre 2019 de 8h30 à 16h30
- Mercredi 04 décembre 2019 de 8h30 à 16h30
- Jeudi 12 décembre 2019 de 8h30 à 16h30

## RESSOURCES

- SUPPORT : L'essentiel du cours (Document PowerPoint ou équivalent)
- WEBOGRAPHIE : Liste de liens URL utiles vers des ressources en ligne pour aller plus loin
- BOÎTE À OUTILS opérationnelle : Outils, fonctionnalités et applications utiles
- TUTO : vidéo ou webinaire (replay)

## PROGRAMME (1 jour)

- **Connaître le fonctionnement des principales solutions de vente en ligne e-commerce, avantages et contraintes**
  - Présentation des principaux CMS open source de site e-commerce pour les TPE-PME : Prestashop, Oxatis, Shopify, Wix, Wizishop, WooCommerce...
  - Construire sa stratégie e-commerce pour choisir la solution la mieux adaptée à son activité
- **Vente en ligne : les solutions de paiement en ligne, avec ou sans VAD (Contrat de Vente à Distance)**
  - Paiement en ligne sécurisé sans VAD (Contrat de Vente à Distance)
  - Qu'est-ce que le contrat monétique VAD (Vente à Distance) et ses conditions d'obtentions
  - Les obligations légales et conditions de sécurisation
- **Intégrer les obligations et conditions d'un site marchand à l'international**
  - Adapter son offre web aux habitudes et usages des consommateurs des pays ciblés
  - Gérer les conditions de transport, la livraison et les frais de port
  - Intégrer les problèmes liés aux formalités douanières, à la TVA, à la logistique et au service après-vente.
  - Les CGV (Conditions Générales de Vente) à l'international et les responsabilités et obligations du vendeur et/ou de la marketplace
- **Vendre ses produits sur une marketplace internationale : combien ça coûte, comment ça marche**
  - Qu'est qu'une marketplace (place de marché)
  - Les places de marché les plus populaires et les mieux référencés : Amazon, eBay, Cdiscount, Fnac, PriceMinister et leurs challengers
  - Avantages et inconvénients de vendre ses produits sur une marketplace
  - Comment choisir la marketplace adaptée à ses produits et son activité
- **Focus sur le marché chinois**
  - L'explosion du e-commerce en Chine
  - Comment fonctionnent les grandes marketplaces chinoises : Alibaba, Tmall, JingDong
- **La Stratégie e-Commerce**

# Stratégie Expérience client, la clé de la réussite

## Spécialisation module 7

Module 7 - module de spécialisation au choix - 1 journée (7h00) - à la CCISM

### OBJECTIFS

- Connaître les fondamentaux du web et mobile-to-store : définitions et impact commercial
- Apprendre à utiliser les leviers du web pour être visible et géolocalisé sur Internet
- Savoir utiliser le web et le mobile pour faire venir et revenir ses clients en point de vente
- Déployer une stratégie mobile-to-store pour une meilleure croissance connectée de son activité
- Focus : la révolution du paiement mobile sans contact, l'avenir des Chatbots sur Messenger, le commerce demain

### CALENDRIER

- Mardi 17 septembre 2019 de 8h30 à 16h30
- Mercredi 09 octobre 2019 de 8h30 à 16h30
- Jeudi 17 octobre 2019 de 8h30 à 16h30
- Lundi 21 octobre 2019 de 8h30 à 16h30
- Mercredi 30 octobre 2019 de 8h30 à 16h30
- Mardi 05 novembre 2019 de 8h30 à 16h30
- Mercredi 27 novembre 2019 de 8h30 à 16h30
- Jeudi 05 décembre 2019 de 8h30 à 16h30
- Lundi 09 décembre 2019 de 8h30 à 16h30

### RESSOURCES

- SUPPORT : L'essentiel du cours (Document PowerPoint ou équivalent)
- WEBOGRAPHIE : Liste de liens URL utiles vers des ressources en ligne pour aller plus loin
- BOÎTE À OUTILS opérationnelle : Outils, fonctionnalités et applications utiles
- TUTO : vidéo ou webinaire (replay)

### PROGRAMME (1 jour)

- **Connaître les fondamentaux du web et mobile to store : définitions et impact commercial**
  - Évolution du e-Commerce vers le m-Commerce : chiffres, équipements et usages
  - Définitions et impact commercial : Web-to-Store, Mobile-to-Store, Phygital commerce, RoPo (Research Online, Purchase Offline), Store Locator, Click & Collect, SoLoMo (Social Local Mobile), etc.
- **Apprendre à utiliser les leviers du web pour être visible et géolocalisé sur Internet**
  - Se géolocaliser sur Google Map et gagner en visibilité (gratuite) sur Google Search avec Google My Business
  - Mini-site web gratuit sur Google : comment ça marche, quel impact
- **Stratégie Expérience client, la clé de la réussite**
- **Déployer une stratégie mobile-to-store pour une meilleure croissance connectée de son activité**
  - Mettre en œuvre une stratégie adaptée à son activité et performante
  - Best practices et études cas dans différents secteurs d'activité
- **Focus : la révolution du paiement mobile sans contact, l'avenir des Chatbots sur Messenger, le commerce demain**



# Stratégie Référencement et e-Réputation

## Spécialisation module 8

Module 8 - module de spécialisation au choix - 1 journée (7h00) - à la CCISM

### OBJECTIFS

- Optimiser la visibilité de son entreprise et de sa marque sur Internet
- Élaborer sa stratégie de positionnement et ses mots-clés
- Connaître et utiliser les outils pour optimiser son référencement
- Mesurer l'efficacité
- Identifier les influenceurs
- (Sur)veiller la notoriété de son entreprise, de sa marque et de celle des concurrents sur le web et sur les réseaux sociaux
- Connaître et utiliser les outils pour surveiller son e-réputation

### CALENDRIER

- Lundi 16 septembre 2019 de 8h30 à 16h30
- Jeudi 10 octobre 2019 de 8h30 à 16h30
- Lundi 14 octobre 2019 de 8h30 à 16h30
- Mardi 22 octobre 2019 de 8h30 à 16h30
- Jeudi 31 octobre 2019 de 8h30 à 16h30
- Lundi 04 novembre 2019 de 8h30 à 16h30
- Jeudi 28 novembre 2019 de 8h30 à 16h30
- Lundi 02 décembre 2019 de 8h30 à 16h30
- Mardi 10 décembre 2019 de 8h30 à 16h30

### RESSOURCES

- **SUPPORT** : L'essentiel du cours (Document PowerPoint ou équivalent)
- **WEOGRAPHIE** : Liste de liens URL utiles vers des ressources en ligne pour aller plus loin
- **BOÎTE À OUTILS** opérationnelle : Outils, fonctionnalités et applications utiles
- **TUTO** : vidéo ou webinaire (replay)

### PROGRAMME (1 jour)

- **Le Référencement et les mots-clés**
  - Présentation et définitions des différents types de référencement
  - Les objectifs du référencement
  - Les sources de trafic
  - Les moteurs de recherche
  - Les bases : les mots-clés, la longue traîne
  - Stratégie pratique : comment trouver ses mots-clés et définir ses objectifs
  - Les outils et exemples concrets
- **Les méthodes de référencement et le suivi**
  - Les différentes méthodes de référencement
  - Analyser le marché et la concurrence, le «benchmark»
  - Suivre son positionnement
  - La pertinence et la notoriété
  - Les outils d'analyse et de suivi
- **Veiller à la notoriété de son entreprise/marque sur Internet**
  - Principes de base
  - Comment organiser sa veille sur Internet : sur le web et les réseaux sociaux
  - Les indicateurs de suivi
  - Les bonnes pratiques
  - Les outils
- **Cas pratique et exemples en live sur Internet**



Passeport Digital

**LE TEAM**

Passeport Digital - LE TEAM  
**Jérôme GUYOT**

COACHING :



**Jérôme GUYOT**  
*Formateur et coach*

### SA DEVISE DIGITALE

*"Votre stratégie digitale au service de votre performance"*

#### BIO-EXPRESS

Fort de 21 années d'expérience dans le domaine de l'Internet, Jérôme commençait déjà en 1995 l'élaboration de modèles économiques liés aux nouvelles technologies chez IBM France division nouveau média. Une réelle passion pour l'innovation : Jérôme était Business Development Manager chez Realnetworks en 1999 : inventeur du streaming avec le RealPlayer (real.com était le 6ème site Internet mondial à l'époque). Aujourd'hui, consultant et conseiller en stratégie marketing, Jérôme apporte également la valeur ajoutée des sciences humaines pour l'accompagnement des entreprises dans leur transformation digitale.

#### CONTACT

Email : [jerome@tahitiagency.com](mailto:jerome@tahitiagency.com)

Passeport Digital - LE TEAM

# Guillaume LEVY

COACHING : STRATÉGIE MARKETING DIGITAL



Guillaume LEVY

*Formateur et coach*

## SA DEVISE DIGITALE

*"Une autre vision du Marketing et de la relation client"*

### BIO-EXPRESS

Guillaume est né et a grandi à Tahiti. Après plus de 10 années à l'étranger, dont cinq à New York, il est revenu voilà plus de trois ans au fenua. Ses compétences dans la vente et le marketing et son expérience internationale l'ont conduit à s'établir comme consultant webmarketing, gestion de la relation client (CRM) et optimisation des entreprises (ERP). Il a également créé GL Formation, organisme de formation spécialisé dans la stratégie digitale et le webmarketing. Constamment au fait des innovations technologiques et de l'évolution du marché, il a pour mission d'accompagner les entreprises à développer leurs activités et leur clientèle.

### CONTACT

Email : [guillaume@gl-formation.com](mailto:guillaume@gl-formation.com)

Tél : 89 237 057

Site Web : [www.gl-formation.com](http://www.gl-formation.com)

Passeport Digital - LE TEAM

# Johann LANCIAPRIMA

COACHING : STRATÉGIE MARKETING DIGITAL



Johann LANCIAPRIMA  
*API FORMATION - Formateur et coach*

## SA DEVISE DIGITALE

*"Ce n'est pas parce que les choses sont difficiles que nous n'osons pas, mais parce que nous n'osons pas qu'elles sont difficiles" - Sénèque*

### BIO-EXPRESS

Consultant en organisation, communication et conduite du changement. Après un Master en communication et en management, j'ai occupé pendant 17 ans des postes de responsable développement et de direction dans des secteurs à forte valeur humaine comme le sport, le tourisme, l'économie sociale et solidaire. Ce parcours m'a permis de piloter des projets stratégiques en y intégrant la dimension digitale, source d'une nouvelle interactivité entre l'entreprise et le client.

### CONTACT

Email : [jlanciaprima@gmail.com](mailto:jlanciaprima@gmail.com)  
Site web : <https://api.pf>  
Facebook : [facebook.com/apiformation/](https://facebook.com/apiformation/)

Passeport Digital - LE TEAM

# Marc BOLARD

COACHING : CONCEPTION DE SITE WEB



Marc BOLARD  
*Coach*

SA DEVISE DIGITALE  
*"Apprendre et partager"*

## BIO-EXPRESS

25 ans d'expérience en conception d'applications multimedia. Ma connaissance du monde de l'entreprise et de ses problématiques, la mise à jour permanente de mes compétences, et mon expérience en stratégie numérique comme en développement de logiciel sur mesure me permettent de vous garantir un savoir faire exclusif, de vous proposer des solutions à la pointe des technologies, en adéquation avec vos attentes et les réalités du marché.

## CONTACT

Email : [marcbol@glogglop.com](mailto:marcbol@glogglop.com)  
Site web : [www.glogglop.com](http://www.glogglop.com)

Passeport Digital - LE TEAM

# Karim BOUCHEKOURA

COACHING : CONCEPTION DE SITE WEB



Karim BOUCHEKOURA  
*Coach*

SA DEVISE DIGITALE  
*"Keep Searching, no matter what"*

## BIO-EXPRESS

Consultant IT OECD - Développements web et applications mobiles

Arrivé en Polynésie en 1984, développeur IT autodidacte, enseignant depuis les années 90, je suis consultant développeur pour le compte de l'OCDE à Paris. Mon parcours en collaboration avec des acteurs locaux et internationaux me permet aujourd'hui, grâce à une formation permanente, d'informer et d'accompagner de manière pragmatique et pédagogique sur les solutions en adéquation avec les besoins de mes interlocuteurs.

## CONTACT

Email : [k\\_bouчек@yahoo.fr](mailto:k_bouчек@yahoo.fr)

Site web: <http://fenuapps.com/>

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/karim-bouчекoura-84238572/>