

FORMAKA

61 rue du Four Défait

95200 SARCELLES

Mail : CONTACTFORMAKA@GMAIL.COM

Tél : 07-66-60-22-48

Directeur Général : KAREMAN Philippe



PROGRAMME DE FORMATION

Mise en place d'un service digital

1. Présentation du centre

FORMAKA est un organisme de formation professionnelle continue certifié Qualiopi (certificat n° CW202511-5610, valable jusqu'au 10/06/2028) au titre de la catégorie « actions de formation », spécialisé dans l'accompagnement des adultes pour le développement de leurs compétences.

Indicateurs de résultats FORMAKA (toutes formations, au 07/10/2026) : 37 stagiaires formés — taux de réussite (atteinte des objectifs) : 100 % — taux de satisfaction : 90 %.

2. Publics visés et prérequis

Publics visés

- Dirigeants et responsables de TPE/PME
- Salariés chargés du développement commercial
- Porteurs de projet et travailleurs indépendants

Prérequis

- Savoir utiliser un ordinateur, une messagerie électronique et un navigateur internet
- Aucun diplôme requis

3. Objectifs de la formation

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Diagnostiquer les besoins numériques de son activité
- Définir une offre ou un service digital adapté à ses clients
- Choisir des outils numériques cohérents avec son budget et son organisation
- Construire un parcours client digital simple
- Mettre en place un plan d'action opérationnel et mesurer les premiers résultats

4. Aptitudes et compétences visées

- Diagnostiquer les besoins numériques d'une activité
- Concevoir une offre ou un service digital
- Sélectionner des outils numériques adaptés au budget et à l'organisation
- Construire un parcours client digital
- Piloter un plan d'action et ses indicateurs de suivi

FORMAKA

61 rue du Four Défait 95200 SARCELLES

SIRET : 94072686200011 - Numéro de déclaration d'activité 11950931695

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État

Mis à jour le 01/01/2026 V1

FORMAKA

61 rue du Four Défait

95200 SARCELLES

Mail : CONTACTFORMAKA@GMAIL.COM

Tél : 07-66-60-22-48

Directeur Général : KAREMAN Philippe



5. Modalités d'évaluation

- **Avant la formation** : questionnaire d'évaluation des besoins et test de positionnement
- **Pendant la formation** : QCM de fin de journée (J1, J2 et J3), exercices, études de cas et mises en situation
- **Suivi des acquis** : grille d'acquisition des compétences renseignée par le formateur tout au long de la formation
- **Fin de formation** : QCM final, évaluation pratique (présentation de son projet de service digital devant le formateur et, le cas échéant, le groupe, portant sur le diagnostic, l'offre, les outils, le parcours client et le plan d'action à 30 jours) notée sur grille d'évaluation et test de positionnement de sortie
- **Critères de réussite** : QCM validés à partir de 75 % de bonnes réponses ; épreuve pratique réussie à partir de 60 % des points
- **Satisfaction** : bilan à chaud en fin de formation, bilan à froid à 3 mois auprès du stagiaire et questionnaire de satisfaction adressé à l'entreprise ou au financeur
- **Assiduité** : feuille d'émargement signée par demi-journée par le stagiaire et le formateur
- **Sanction** : attestation de fin de formation (article L.6353-1 du Code du travail) et certificat de réalisation

6. Méthodes pédagogiques et moyens utilisés

Méthodes pédagogiques

- **Expositive** : apports théoriques et réglementaires structurés
- **Démonstrative** : démonstrations réalisées par le formateur
- **Interrogative** : questionnement et échanges avec les stagiaires
- **Applicative** : exercices, études de cas et mises en situation professionnelles
- **Adaptation à l'effectif** : avec un seul stagiaire, les travaux de groupe et les mises en situation en binôme sont réalisés avec le formateur

Moyens pédagogiques et techniques

- Salle de formation équipée, ordinateur et connexion internet par participant
- Supports numériques, modèles de diagnostic et de plan d'action
- Exposés participatifs, démonstrations et études de cas
- Ateliers individualisés sur l'activité du participant

7. Modalités d'accès

- Prise de contact par téléphone, par mail ou via le site internet
- Envoi du questionnaire d'évaluation des besoins et du programme de formation

FORMAKA

61 rue du Four Défait 95200 SARCELLES

SIRET : 94072686200011 - Numéro de déclaration d'activité 11950931695

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État

Mis à jour le 01/01/2026 V1

FORMAKA

61 rue du Four Défait

95200 SARCELLES

Mail : CONTACTFORMAKA@GMAIL.COM

Tél : 07-66-60-22-48

Directeur Général : KAREMAN Philippe



- Après analyse des besoins et validation des objectifs, confirmation de l'inscription et envoi de la convention de formation

Formation organisée sur devis signé (inter ou intra-entreprise).

8. Délai d'accès

- De 4 jours à 1 mois entre la demande et le démarrage de la formation, selon le calendrier convenu avec l'entreprise et la disponibilité du formateur

9. Durée de la formation

- 21 heures réparties sur 3 jours de 7 heures
- Modalité : présentiel, en inter ou intra-entreprise
- Effectif : de 1 à 10 stagiaires
- Lieu : précisé dans la convention et la convocation

10. Tarif de la formation

- 500,00 € HT par participant
- Exonération de TVA en application de l'article 261-4-4° a du Code général des impôts
- Financement possible par un OPCO, sous réserve d'une demande de prise en charge déposée avant le début de la formation

11. Débouchés professionnels

- Développement de la présence numérique des TPE/PME
- Fonctions commerciales, marketing et communication digitale
- Gestion de la relation client en ligne
- Pilotage de projets de transformation digitale

12. Accessibilité aux personnes en situation de handicap

- Formation accessible aux personnes en situation de handicap : contactez-nous pour étudier ensemble les aménagements possibles
- Référent handicap : KAREMAN Philippe
- Contact : 07-66-60-22-48 — contactformaka@gmail.com
- Délai de réponse : 24 à 48 heures (jours ouvrés)

FORMAKA

61 rue du Four Défait 95200 SARCELLES

SIRET : 94072686200011 - Numéro de déclaration d'activité 11950931695

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État

Mis à jour le 01/01/2026 V1

FORMAKA

61 rue du Four Défait

95200 SARCELLES

Mail : CONTACTFORMAKA@GMAIL.COM

Tél : 07-66-60-22-48

Directeur Général : KAREMAN Philippe



13. Déroulé pédagogique de la formation

Jour 1 — Diagnostic et stratégie digitale (7 h)

Module 1 — Analyser les besoins et le parcours client (3 h)

- Recueillir les attentes des participants et présenter le déroulé et les modalités d'évaluation
- Identifier le positionnement de l'entreprise et les besoins des clients
- Analyser le parcours client : recherche, prise de contact, achat et fidélisation
- Repérer les points de friction et les opportunités d'amélioration

Module 2 — Diagnostiquer sa présence numérique (2 h)

- Évaluer le site internet, les réseaux sociaux et la fiche établissement
- Vérifier la messagerie et les outils de réservation existants

Module 3 — Définir ses objectifs et réaliser son diagnostic (2 h)

- Définir des objectifs SMART et des indicateurs de suivi
- Réaliser un diagnostic digital complet de sa propre activité
- QCM de fin de journée (J1)

Jour 2 — Conception de l'offre et choix des outils (7 h)

Module 4 — Construire une proposition de valeur digitale (2 h)

- Construire une proposition de valeur digitale adaptée à ses clients
- Choisir les canaux appropriés : site internet, formulaire, catalogue, réservation, paiement, CRM

Module 5 — Organiser les contenus et sécuriser les données (2 h)

- Organiser les contenus : informations pratiques, tarifs, preuves, avis et appels à l'action
- Appliquer les principes d'ergonomie, d'accessibilité et de protection des données

Module 6 — Concevoir un parcours client et une maquette (3 h)

- Concevoir un parcours client digital cohérent
- Réaliser une maquette fonctionnelle de son service digital
- QCM de fin de journée (J2)

Jour 3 — Déploiement, communication et pilotage (7 h)

Module 7 — Planifier le lancement du service digital (2 h)

- Planifier les étapes de lancement d'un service digital
- Créer un calendrier de contenus et d'actions commerciales

Module 8 — Suivre l'activité et piloter les résultats (2 h)

- Organiser le suivi des demandes, des relances et de la satisfaction client

FORMAKA

61 rue du Four Défait 95200 SARCELLES

SIRET : 94072686200011 - Numéro de déclaration d'activité 11950931695

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État

Mis à jour le 01/01/2026 V1

FORMAKA

61 rue du Four Défait

95200 SARCELLES

Mail : CONTACTFORMAKA@GMAIL.COM

Tél : 07-66-60-22-48

Directeur Général : KAREMAN Philippe



- Lire les indicateurs de visibilité, de contacts, de conversion et de fidélisation

Module 9 — Plan d'action digital et évaluation finale des acquis (3 h)

- Construire un plan d'action digital à 30 jours
- QCM de fin de journée (J3), QCM final portant sur l'ensemble de la formation et test de positionnement de sortie
- Évaluation pratique : présentation de son projet de service digital devant le formateur et, le cas échéant, le groupe, portant sur le diagnostic, l'offre, les outils, le parcours client et le plan d'action à 30 jours, notée sur grille d'évaluation
- Bilan à chaud, synthèse et remise des attestations de fin de formation

Profil du formateur

Formateur disposant d'une expérience professionnelle en transformation digitale, marketing ou développement commercial, et maîtrisant les outils numériques appliqués aux TPE/PME.

Contact et référent pédagogique

KAREMAN Philippe, Directeur Général et référent pédagogique — contactformaka@gmail.com — 07-66-60-22-48

FORMAKA

61 rue du Four Défait 95200 SARCELLES

SIRET : 94072686200011 - Numéro de déclaration d'activité 11950931695

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État

Mis à jour le 01/01/2026 V1