



# CROISSANCE NUMÉRIQUE ET MARCHÉS EXTÉRIEURS

Une initiative de :



**COMMERCE  
INTERNATIONAL  
QUÉBEC**

LE RÉSEAU DES ORPEX DU QUÉBEC

En collaboration avec :

**OPTONIQUE**

Pôle d'excellence en optique-photonique du Québec

# Programme

Journée 1 – 8 novembre	Sujets
Culture numérique	Pourquoi et comment être présent en ligne pour les B2B et B2C
BMC - promesse de valeur Persona	Identifier, communiquer et valoriser sa promesse de valeur au bon client pour le développement des marchés extérieurs
Expérience client	Définition de l'expérience client (QQCOQP)
Journée 2 – 15 novembre	Sujets
Expérience client	Audit interne et externe (pourquoi et quand les faire?)
<b>Diagnostic de présence numérique</b>	

# Programme

Journée 3 – 29 novembre	Sujets
Fiscalité et moyens de paiement	Maîtriser sa fiscalité dans ses B2B (USA et Europe) Paiements à l'international : Swift, carte de crédit, lettre de crédit, virements
Vos clients et leurs données	Gestion légale des données Les points à surveiller selon les marchés (Europe, Canada, USA) Étapes à suivre et questions à se poser
Intelligence numérique	Référencements, utilisation et valorisation des données, comment et pourquoi le faire ? Meilleures pratiques Canada, Europe et USA
Journée 4 – 6 décembre	Sujets
Évaluation et amélioration continue	Comment évaluer son site, son positionnement ? Quels sont les indicateurs clés ? Pourquoi et quand le faire ?
Lead generation Repeat business – meilleures pratiques après l'acquisition	Démystifier le lead generation pour le B2B et comment l'appliquer à son processus de vente
Gérer vos prospects et clients	Comment bien choisir son CRM ? Quels sont les critères de sélection ? Quelles questions se poser pour maximiser son CRM et son e-commerce ?
Logistique et gestion des stocks	Meilleures pratiques dans la mise en place et la gestion de sa logistique

# Programme

Journée 5 – 13 décembre	Sujets
Choisir les bons réseaux sociaux et de communication selon votre marché	Quels sont les moyens de communication les plus utilisés sur votre marché ? Quels réseaux sociaux utiliser et pourquoi ?
Stratégie de contenu et adaptation à la culture, l'importance du copywriter	Les meilleures pratiques de contenu selon le marché et l'industrie Pourquoi et comment créer l'émotion dans la création de contenu ? L'importance de l'interculturel dans vos stratégies de communication
La publicité numérique, pourquoi faire ?	Pourquoi et comment faire de la bonne publicité numérique ? Les meilleures pratiques sur les marchés extérieurs Axé sur le recrutement de main-d'œuvre