

# TABLE DES MATIÈRES

Introduction .....	2
Étape 1 : Devenir un assistant virtuel .....	3
Étape 2 : Se promouvoir .....	6
Étape 3 : Créer son entreprise .....	9
Étape 4 : Le télétravail .....	13
Étape 5 : Pratiques écologiques .....	15
Réponses .....	19

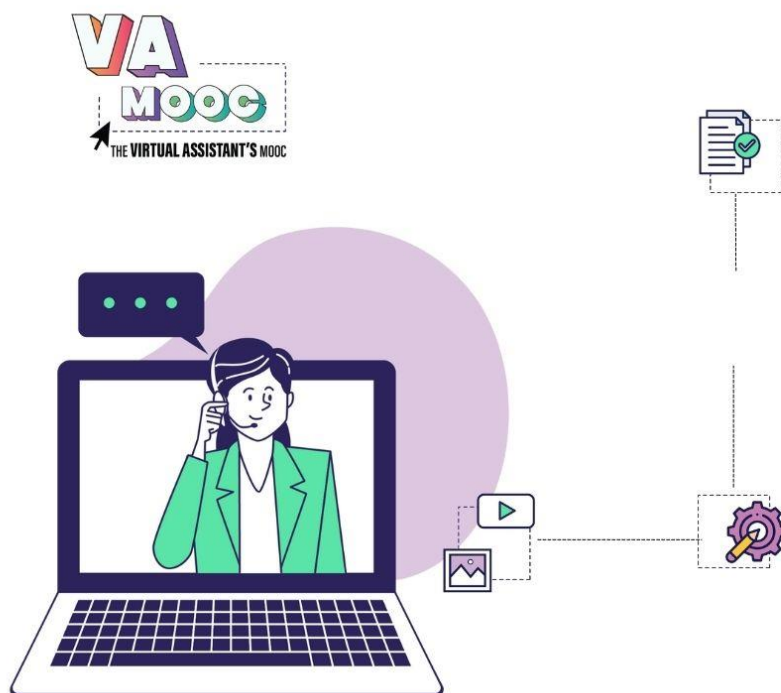
# INTRODUCTION

Ce cahier d'exercices rassemble le contenu du premier module du chatbot créé dans le cadre du projet The Virtual Assistant's MOOC. Il couvre les compétences que tous les assistants virtuels devraient maîtriser, quels que soient les services qu'ils proposent, à savoir :

- Devenir un assistant virtuel,
- Se promouvoir,
- Créer son entreprise,
- Le télétravail,
- Pratiques écologiques.

Vous trouverez tous les liens vers le MOOC et le chatbot sur le site web du projet :

<https://virtualassistantmooc.eu/>.



# ÉTAPE 1 : DEVENIR UN ASSISTANT VIRTUEL

## 1. Premiers pas

Commençons par les bases. Que savez-vous de votre travail d'assistant virtuel ?

**Sélectionnez la (les) bonne(s) réponse(s) parmi les phrases suivantes :**

1. Laquelle est (sont) correcte(s) ?

- A. Il faut s'inscrire en tant qu'entrepreneur
- B. Vous pouvez piquer des idées aux autres
- C. Vous devriez suivre d'autres assistants en ligne

2. Laquelle est (sont) correcte(s) ?

- A. Il est conseillé de faire une liste de ses services avant de commencer
- B. Vous pouvez créer votre propre site internet
- C. Pirater un site internet peut prouver que vos compétences sont supérieures à celles des autres.

3. Laquelle est (sont) correcte(s) ?

- A. Vous débutez à peine : votre travail n'a pas encore d'intérêt
- B. Ne jamais douter de soi est la meilleure attitude quand on commence un travail !
- C. Quelques assistants partagent leur expérience, inspirez-vous en !

## 2. Créer un portfolio

Vrai ou faux ? Répondez à ces questions pour apprendre à créer le portfolio parfait !

**Choisissez la bonne réponse pour chacune des phrases suivantes :**

- 1. Votre portfolio doit contenir votre contact      **Vrai/Faux**
- 2. Vous pouvez montrer vos récompenses dans votre portfolio      **Vrai/Faux**
- 3. Un portfolio est personnel, ne le montrez à personne      **Vrai/Faux**

4. Vous pouvez y indiquer vos tarifs **Vrai/Faux**
5. Un seul type de portfolio est possible **Vrai/Faux**
6. Un portfolio peut être désordonné **Vrai/Faux**
7. Un portfolio peut inclure les avis de vos clients **Vrai/Faux**
8. Un portfolio n'est utile qu'au début de votre carrière **Vrai/Faux**
9. Un portfolio vous sert à frimer **Vrai/Faux**
10. Un portfolio sert à vous promouvoir **Vrai/Faux**

### 3. Mes premiers clients

Obtenir ses premiers clients est une tâche effrayante pour les assistants virtuels débutants. Choisissez la meilleure réponse pour chacune des phrases suivantes !

**Choisissez la bonne réponse pour chacune des phrases suivantes :**

1. Sur les réseaux sociaux...
  - A. Je ne partage que mon travail.
  - B. Je partage des mèmes, des photos de chats et des opinions controversées
2. Afin de créer votre réseau, vous pouvez
  - A. Choisir au hasard les services du jour.
  - B. Créer une image de marque.
3. Il semble que beaucoup de personnes recherchent la même chose... Comment réagissez-vous ?
  - A. Je m'adapte au marché pour proposer ce dont ils ont besoin.
  - B. Je dois être unique, le marché n'a aucune influence sur moi.

### 4. Trouver son inspiration

De nombreux jeunes assistants virtuels peuvent s'inspirer de vous et de votre expérience professionnelle. Quels conseils donneriez-vous à quelqu'un qui débute ? Pensez à la fois en termes de conseils juridiques et de gentillesse !

**Entourez la bonne réponse pour chacune des phrases suivantes :**

1. Je n'avais jamais créé de site web auparavant ! À quoi est-il censé ressembler ?
  - A. Haha ! Vous n'avez jamais vu de site internet ?
  - B. Vous pouvez rechercher d'autres VA et vous inspirer de leur site web !  
Pensez à votre marque et à votre style !
  
2. J'ai peur que personne n'aille sur mon site.
  - A. Cela signifie que vos services sont nuls !
  - B. Outre votre site web, vous pouvez également créer votre profil sur des plateformes populaires.
  
3. Comment dois-je améliorer mes services par la suite ?
  - A. Vous pouvez toujours trouver de l'inspiration ou même des conseils auprès d'autres assistants virtuels.
  - B. Comment ? Soyez créatif !
  
4. Et si j'utilisais une idée que j'ai vue autre part ?
  - A. Il n'est pas toujours nécessaire d'inventer de toutes nouvelles choses. Ce qui existe déjà est probablement demandé. Parfois, un petit twist suffit !
  - B. Voleur !
  
5. Ah, je ne suis pas assez créatif !
  - A. De nombreuses personnes ont du mal à trouver une idée unique.  
N'abandonnez pas : laissez-vous inspirer !
  - B. Vous devriez travailler dans un autre secteur.

## ÉTAPE 2 : SE PROMOUVOIR

### 1. Se promouvoir

L'autopromotion est difficile pour certaines personnes, en particulier celles qui n'ont pas confiance en elles ! Cependant, le plus difficile est de commencer. Voyons comment vous pourriez aider les personnes qui doutent d'elles-mêmes.

**Sélectionnez la réponse la plus appropriée pour chacune de ces phrases :**

1. Je ne suis pas assez doué.

- A. Vous devriez travailler bénévolement pendant les cinq premières années afin d'acquérir plus d'expérience.
- B. Pensez à vos clients satisfaits ; vous avez du talent !

2. J'ai besoin de plus d'expérience.

- A. Faites-vous confiance ; l'expérience vient avec le temps. Vous pouvez commencer à travailler avec un portfolio de 3 à 5 éléments.
- B. Retournons à l'école et obtenons cinq autres diplômes !

3. Je suis trop timide pour parler de moi.

- A. Ne vous inquiétez pas, le réseautage n'est pas du tout important.
- B. Il est parfois utile de sortir de sa zone de confort. La pratique vous aidera à améliorer vos compétences. Décidez donc de ce que vous voulez dire et entraînez-vous avec votre famille et vos amis.

4. Je ne veux pas embêter les gens avec tous mes messages.

- A. N'oubliez pas que moins, c'est souvent plus ! Il est facultatif de poster quotidiennement ; il suffit de partager du contenu 1 à 2 fois par semaine.
- B. L'opinion des autres n'est pas une priorité.

5. Je ne sais pas encore comment promouvoir ma marque

- A. Il n'est pas indispensable d'avoir une marque.

B. Il est préférable de communiquer régulièrement, même si vous avez besoin d'une vision plus claire des détails de votre marque.

## 2. Les réseaux sociaux

Chaque réseau social présente des avantages différents. Assurez-vous de connaître les codes des réseaux sur lesquels vous communiquez, ou vous risquez de rater votre cible !

\*Au moment où nous écrivons ces lignes, Twitter vient de changer de nom pour devenir X. Certaines des réponses attendues peuvent également changer de nom à l'avenir et de nouveaux réseaux sociaux peuvent apparaître.

**Écrivez le nom du réseau social qui correspond le mieux à chaque description :**

A. \_\_\_\_\_ est un réseau social grand public qui ne nécessite pas de compétences techniques avancées ; vous publiez principalement du contenu textuel, parfois des photos ou des vidéos.

B. Si vous vous demandez où vous pouvez trouver du contenu plus professionnel dans votre domaine, \_\_\_\_\_ est le bon endroit. Vous pouvez y créer facilement un réseau et partager du contenu professionnel et vos travaux antérieurs.

C. Sur \_\_\_\_\_ , vous pouvez principalement partager du contenu visuel. Cela demande beaucoup d'attention de votre part, car vous devez poster et répondre aux commentaires assez souvent.

D. \_\_\_\_\_ exige un peu de temps de votre part puisque vous êtes censé publier des messages et vous tenir à jour. Vous n'avez pas besoin de compétences informatiques avancées car, comme sur Facebook, le contenu est principalement du texte.

E. Peut-être que cela semble facile, mais vous devez avoir des compétences informatiques avancées pour utiliser \_\_\_\_\_ professionnellement. Vous êtes au moins censé vous y connaître en tournage et en montage vidéo.

F. Si vous envisagez de partager du contenu vidéo court, personnel et drôle \_\_\_\_\_ est la bonne plateforme !

G. Si vous avez l'intention de cibler les ados, alors, en plus de TikTok, vous pouvez utiliser \_\_\_\_\_. Ici, vous pouvez partager des contenus courts, drôles et sympas pour faire participer les jeunes.

### 3. Le réseautage

Le réseautage est la partie la plus difficile de ce métier : il faut rester en contact avec beaucoup de monde ! Cette tâche vous oblige également à faire votre propre publicité, à être au courant des dernières nouvelles dans vos domaines, à rechercher constamment de nouveaux visages... Que diriez-vous des affirmations suivantes ?

**Les phrases suivantes sont-elles vraies ou fausses ?**

1. Si vous participez à un événement de réseautage, rappelez-vous qu'il est toujours préférable de parler avec peu de personnes, mais d'avoir des conversations profondes, que d'aller vers le plus de personnes possible sans but. **Vrai/Faux**

2. N'écoutez pas les autres. Ce n'est pas à eux de vous donner des conseils.

**Vrai/Faux**

3. Rencontrez et gardez le contact avec autant de personnes que possible simultanément. **Vrai/Faux**

4. N'hésitez pas à demander des contacts. Il y a de fortes chances que quelqu'un connaisse votre prochain client ! **Vrai/Faux**

5. Prenez le temps d'écrire des messages simples mais personnels. Si votre message ressemble à un copier/coller ou à un modèle, il a moins de chances de recevoir une réponse. **Vrai/Faux**

### 4. Entretenir son réseau

Il ne suffit pas d'assister à des événements de mise en réseau, vous devez rester en contact avec les personnes que vous rencontrez. Comment feriez-vous ?

**Cochez la bonne réponse aux questions suivantes :**

1. Comment contactez-vous votre réseau ?

- A. Envoyez un email à l'ensemble de votre réseau et de votre clientèle en une seule fois.
- B. Établissez une liste de 15 à 20 contacts clés avec qui rester en contact.
- C. Envoyez des emails au hasard.

2. À quelle fréquence devez-vous contacter votre réseau ?

- A. Contactez-le tous les jours.
- B. Contactez les personnes importantes tous les 6 mois environ.
- C. Contactez chaque personne de votre réseau une fois seulement.

3. Pour vous vendre

- A. Demandez un emploi ou un contrat immédiatement.
- B. Proposez de vous retrouver autour d'un café.
- C. Ne proposez rien ; laissez-les vous contacter quand ils le souhaitent.

4. Comment étendre votre réseau ?

- A. Ignorez les demandes de contact des autres.
- B. Répondez à ceux qui vous contactent pour créer un réseau.
- C. Vous ne devez rien faire ; votre réseau va se développer de toute façon.

## ÉTAPE 3 : CREER SON ENTREPRISE

### 1. L'entrepreneuriat

Un "entrepreneur" : voilà un joli mot à entendre, n'est-ce pas ? Mais il est aussi souvent utilisé à tort et à travers : savez-vous vraiment ce qu'il signifie ?

**Vrai ou faux ? Entourez la bonne réponse pour chaque question :**

1. Être un entrepreneur signifie créer sa propre entreprise. **Vrai/Faux**

2. L'esprit d'entreprise est plutôt une façon de penser. **Vrai/Faux**

3. Pour devenir entrepreneur, vous aurez besoin de nombreuses compétences transférables, telles que des compétences en gestion d'entreprise, en communication, en technique, en marketing, en finance et en service à la clientèle.

**Vrai/Faux**

## Les compétences entrepreneuriales

Les compétences professionnelles sont divisées en trois catégories : les compétences générales, les compétences spécifiques et les compétences transférables. En tant qu'entrepreneur, vous devrez toutes les maîtriser !

**À quel type de compétences ces phrases font-elles référence ? Entourez la bonne réponse !**

1. Des compétences qui peuvent être utiles dans une variété de professions et de disciplines, comme la résolution de problèmes, le leadership ou la pensée critique.

- A. Compétences générales
- B. Compétences spécifiques
- C. Compétences transférables

2. Compétences et attributs personnels qui permettent à une personne de travailler efficacement et harmonieusement avec d'autres personnes, comme l'empathie, le travail en équipe ou les compétences en matière de communication.

- A. Compétences générales
- B. Compétences spécifiques
- C. Compétences transférables

3. Des compétences spécifiques, telles que l'analyse de données ou la rédaction, permettent à une personne d'accomplir son travail avec succès dans certains domaines.

- A. Compétences générales
- B. Compétences spécifiques
- C. Compétences transférables



### 3. Devenir un bon entrepreneur

Comment devenir un bon (ou un meilleur) entrepreneur ?

**Écrivez ce que vous pensez être les compétences les plus importantes d'un entrepreneur et comparez-les au MOOC.**

Vos idées correspondent-elles à celles du MOOC ? Quelles sont les compétences que vous devez améliorer ?

### 4. Réseautage 2.0

Vous n'êtes pas obligé de participer uniquement à des événements de réseautage en présentiel : restez en contact avec votre réseau en ligne !

**Entourez la bonne réponse pour chacune des questions suivantes :**

1. Pourquoi le réseautage est-il important ?

- A. Parce que cela permet d'actualiser vos connaissances et d'élargir votre clientèle.
- B. Parce que lors des événements de réseautage, il y a toujours de la bonne nourriture.

2. Y a-t-il des événements en ligne et hors ligne ?

- A. Non, vous ne devez établir des relations qu'en personne.
- B. Bien sûr, pour que vous puissiez facilement intégrer le bon dans votre emploi du temps.

3. Il est important de renforcer ma présence en ligne.

- A. Il n'est pas recommandable de s'immiscer dans les conversations des autres.
- B. Bien sûr que oui, faites-vous connaître !

4. Vous pouvez soutenir les autres en partageant leur contenu.

- A. Oui, vous le pouvez ! Si vous partagez le contenu des autres, ils seront plus disposés à partager le vôtre.

B. Leur demander de partager votre contenu est suffisant.

5. Demandez toujours des commentaires.

A. Oui, oui et oui ! C'est toujours utile de recevoir des commentaires pour améliorer votre activité.

B. Il n'est pas nécessaire de demander des commentaires.

## ÉTAPE 4 : LE TELETRAVAIL

### 1. Être efficace en télétravail

Lorsque vous travaillez depuis chez vous, veillez à créer un environnement de travail agréable et à éviter les distractions. Voyons ce que vous savez sur le télétravail.

**Entourez la bonne réponse à chaque question :**

1. Le télétravail peut-il être plus efficace que le travail au bureau ?

A. Oui, mais cela dépend de la personne.

B. Le télétravail est toujours plus efficace.

2. Dans quel cas, les gens travaillent-ils habituellement plus quotidiennement ? En télétravail ou au bureau ?

A. Les gens travaillent davantage depuis chez eux parce qu'il est plus difficile de se "déconnecter".

B. Les gens travaillent davantage au bureau.

3. Dois-je contrôler mon efficacité quand je travaille depuis chez moi ?

A. Oui, de cette façon, vous pouvez identifier les problèmes et trouver une solution.

B. Non, le télétravail n'est pas différent du travail de bureau.

## 2. Les risques du télétravail

Le télétravail peut s'avérer délicat lorsqu'il y a beaucoup de distractions autour de vous. Mais ce n'est pas le seul problème !

**Notez les principaux risques du travail à distance, qu'il s'agisse des tâches sur lesquelles vous travaillez ou de votre parcours professionnel en général.**

Ensuite, consultez le MOOC ou la section des réponses !

## 3. L'équilibre vie pro/vie perso

Lorsque vous travaillez depuis chez vous, il peut être difficile de distinguer votre temps de travail de votre vie privée. Posez-vous les questions suivantes au fur et à mesure que vous y répondez : vous en faites peut-être trop et une pause serait certainement bénéfique pour votre productivité et votre moral !

**Entourez la réponse à chacune des questions suivantes :**

1. Est-il difficile de se déconnecter du travail quand on est chez soi ?

A. Ce n'est pas difficile du tout.

B. Oui, parce que j'ai constamment accès à des choses liées au travail, il est difficile de les éviter et d'arrêter de travailler.

2. Est-il important de faire une pause ?

A. Oui, votre cerveau a besoin de repos pour rester efficace.

B. Non, les pauses sont surfaites.

3. Le surmenage constant est-il sain ?

A. Oui, et ça vous rend constamment plus productif.

B. Pas question ! Le surmenage constant peut provoquer un burn-out !

Essayez de l'éviter !

## 4. Rester concentré en télétravail

Lorsque l'on travaille depuis chez soi, les distractions sont partout ! Veillez à les identifier pour mieux les éviter !

**Vrai ou faux ? Répondez aux questions suivantes :**

1. Le télétravail peut être source de nombreuses distractions. **Vrai/Faux**
2. Avoir un bureau à la maison est important. **Vrai/Faux**
3. Une meilleure gestion du temps vous permet d'éviter les distractions. **Vrai/Faux**
4. Si vous voulez augmenter votre motivation, récompensez-vous après chaque tâche accomplie. **Vrai/Faux**

## ÉTAPE 5 : PRATIQUES ECOLOGIQUES

### 1. La pollution domestique

Même si vous travaillez depuis chez vous et que vous évitez ainsi tout déplacement le matin et le soir, cela ne signifie pas que votre impact sur l'environnement est inexistant. Quelle est exactement votre empreinte carbone ?

**Entourez la bonne réponse à chacune des questions suivantes :**

1. Les émissions de CO<sub>2</sub> pour l'utilisation mondiale de vidéos (streaming, appels vidéo, etc.) par an.
  - A. 3.000 tonnes de CO<sub>2</sub>
  - B. 3 millions de tonnes de CO<sub>2</sub>
  - C. 300 millions de tonnes de CO<sub>2</sub>
2. Un mail de remerciements génère environ...
  - A. 0,1g de CO<sub>2</sub>
  - B. 1g de CO<sub>2</sub>
  - C. 10g de CO<sub>2</sub>

3. Chaque année, les centres de données (pour le stockage dans le cloud ou les serveurs de sites web) consomment environ.....

- A. 500Mt de CO<sub>2</sub>
- B. 900Mt de CO<sub>2</sub>
- C. 1,5Gt de CO<sub>2</sub>

## 2. Réduire son impact

Bien que vous ne puissiez pas réduire votre impact à zéro gramme de CO<sub>2</sub> par an lorsque vous travaillez en tant qu'assistant virtuel, vous pouvez toujours prendre certaines mesures pour minimiser votre impact sur l'environnement.

**Entourez le mauvais conseil dans chacune des séries de suggestions suivantes pour améliorer votre empreinte carbone.**

1. Pour réduire votre empreinte carbone, vous pouvez...

- A. Utiliser des appareils d'occasion
- B. Utiliser un cloud pour stocker vos fichiers
- C. Utiliser de l'encre sans COV

2. Vous devriez également...

- A. Imprimer vos documents chez vous
- B. Supprimer les anciens fichiers des plateformes en ligne
- C. N'utiliser la vidéo que lorsque cela est nécessaire

3. Enfin, vous pouvez...

- A. Diminuer la luminosité de votre écran
- B. Préférer les événements en présentiel quand il y a beaucoup d'invités
- C. Envoyer des messages plutôt que des emails

### 3. Créer un site internet respectueux de l'environnement

Plusieurs options s'offrent à vous pour réduire l'empreinte carbone de votre site web. Répondez aux questions suivantes pour découvrir ce que vous pouvez faire pour limiter votre impact sur l'environnement !

**Vrai ou faux ? Entourez la bonne réponse aux questions suivantes :**

1. Un référencement optimisé augmentera votre empreinte carbone. **Vrai/Faux**
2. Il est préférable pour l'environnement d'avoir des images de faible qualité et en chargement différé. **Vrai/Faux**
3. Vous pouvez conserver une page avec toutes les vieilles actualités de votre site web. **Vrai/Faux**

### 4. Comment éviter le greenwashing

Le « greenwashing » est un terme que nous entendons souvent, mais dont la signification n'est pas toujours bien comprise. De quoi s'agit-il exactement ? Faites le quiz !

**Entourez la bonne réponse aux questions suivantes :**

1. D'abord, c'est quoi le greenwashing ?
  - A. L'utilisation de mots vagues qui semblent écologiques
  - B. Le changement climatique utilisé comme justification de la violence
  - C. Une police de caractère verte pour inciter les clients à acheter votre produit.
2. Que faire pour l'éviter ?
  - A. Fournir des données pour prouver ce que vous dites
  - B. Plantez vous-même un arbre pour montrer votre engagement
  - C. Citez des militants climatiques célèbres sur votre site web
3. Vous pouvez aussi...
  - A. Prouver comment vous limitez vos émissions de CO<sub>2</sub>
  - B. Comparer votre entreprise aux autres

C. Plaider pour vos prochaines actions vertes

# REPONSES

## Étape 1 : Devenir un assistant virtuel

### 1. Premiers pas

1. A et C
2. A et B
3. C

### 2. Créer un portfolio

1. Vrai
2. Vrai
3. Faux
4. Vrai
5. Faux
6. Faux
7. Vrai
8. Faux
9. Faux
10. Vrai

### 3. Mes premiers clients

1. A
2. B
3. A

### 4. Trouver son inspiration

1. B
2. B
3. A
4. A
5. A

## Étape 2 : Se promouvoir

### 1. Se promouvoir

1. B
2. A
3. B
4. A
5. B

### 2. Les réseaux sociaux

1. Facebook
2. LinkedIn
3. Instagram
4. Twitter (X)
5. YouTube
6. TikTok
7. Snapchat

### 3. Le réseautage

1. Vrai
2. Faux
3. Faux
4. Vrai
5. Vrai

### 4. Entretenir son réseau

1. B
2. B
3. B
4. B

## Étape 3 : Créer son entreprise

### 1. L'entrepreneuriat

1. Faux
2. Vrai
3. Vrai

### 2. Les compétences entrepreneuriales

1. Compétences transférables
2. Compétences générales
3. Compétences spécifiques

### 3. Devenir un bon entrepreneur

Toutes les réponses se trouvent dans le MOOC.

### 4. Réseautage 2.0

1. A
2. B
3. B
4. A
5. A

## Étape 4 : Le télétravail

### 1. Être efficace en télétravail

1. A
2. A
3. A

### 2. Les risques du télétravail

La communication et la collaboration  
Maintenir l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée

Les distractions et le manque de motivation

L'avancement et l'évolution de la carrière

### 3. L'équilibre vie pro/vie perso

1. B
2. A
3. B

### 4. Rester concentré en télétravail

1. Vrai
2. Vrai
3. Vrai
4. Vrai

## Étape 5 : Pratiques écologiques

### 1. La pollution domestique

1. C
2. B
3. B

### 2. Réduire son impact

1. B
2. A
3. B

### 3. Créer un site internet respectueux de l'environnement

1. Faux
2. Vrai
3. Faux

#### **4. Comment éviter le greenwashing**

1. A
2. A
3. A



Financé par l'Union européenne (Project code: 2021-1-FR01-KA220-VET-000033162). . Les points de vue et avis exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne sauraient en être tenues pour responsables.

Ce travail est placé sous licence Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).