



Fonds social européen



AGEFOS PME LANGUEDOC ROUSSILLON
CAHIER DES CHARGES APPEL D'OFFRES



v. 11-2008

CAHIER DES CHARGES DE FORMATIONS

31 LOTS DE FORMATION
DANS LE CADRE DU DISPOSITIF
« **ACTIONS INTER-ENTREPRISES 2010** »

Cahier des charges publié le : 2 octobre 2009

Pour le compte :

AGEFOS PME LANGUEDOC ROUSSILLON
ZAC Tournezy
Plan Louis Jouvét, Bât A4
CS 10015
34078 MONTPELLIER CEDEX 3

Contact :

Cristelle COURTAS
Tél. 04 67 99 44 87 ou ccourtas@agefos-pme.com

Modalité de dépôt des offres :

Courrier postal (Cachet de la poste faisant foi de la date de dépôt)
OU
Dépôt sur place (adresse ci-dessus) contre un reçu de dépôt, de 9h00 à 17h00 du lundi au vendredi.

Date limite du dépôt des offres : **2 novembre 2009 à 17H00**

CONTEXTE DE LA DEMANDE

Présentation de l'AGEFOS PME

AGEFOS PME est le premier gestionnaire privé des fonds de la formation professionnelle en France. AGEFOS PME bénéficie d'un agrément des pouvoirs publics en tant qu'Organisme Paritaire Collecteur Agréé (OPCA) pour :

- Collecter les fonds de la formation professionnelle des entreprises et notamment des PME TPE,
- gérer et financer les actions de formation et les contrats de professionnalisation.

AGEFOS PME développe des services spécifiques pour les branches professionnelles, les groupes et les grandes entreprises :

- Organisation d'une collecte personnalisée,
- mutualisation des contributions par nature d'activité,
- transmission d'informations consolidées,
- désignation d'un conseiller au sein du siège national,
- désignation d'un animateur et d'un référent procédures au sein de chaque région,
- accompagnement pour la mise en œuvre des Observatoires Prospectifs des Métiers et des Qualifications de branches,
- conseil en ingénierie pédagogique et financière,
- appui en matière de communication et d'information des entreprises et des salariés,
- conseil et gestion de proximité par le réseau AGEFOS PME.

Appel d'offres AGEFOS PME LANGUEDOC ROUSSILLON

Dans le cadre de son offre de services, AGEFOS PME LANGUEDOC ROUSSILLON sollicite les prestataires de formation de la région pour la mise en œuvre de formations.

Chacune des actions de formation est co-financée par l'AGEFOS PME, la Région Languedoc-Roussillon, L'Etat et le Fonds Social Européen.

Cet appel d'offre fait l'objet d'une publication régionale.

Les formations faisant l'objet de cet appel d'offre s'organisent autour des thématiques suivantes :

Techniques professionnelles

- Ameublement
- Habillement
- Hôtellerie de Plein Air
- Immobilier
- Sport

Compétences transversales

- Bureautique
- Communication
- Comptabilité et finances de l'entreprise
- Innovation
- Organisation
- RH
- Sécurité
- Vente

Ainsi **31** lots de formation font l'objet de cet appel d'offres.

Le répondant déposera un document « **Réponse à l'appel d'offres** » pour chacun des lots faisant l'objet d'une réponse.

PARTENARIAT

La commercialisation des actions de formation est à la charge du prestataire retenu. AGEFOS PME participera à la promotion des actions auprès de ses adhérents notamment par la diffusion du catalogue des actions inter entreprises.

Seront à la charge du prestataire retenu :

- L'organisation pédagogique des sessions de formation,
- la gestion des inscriptions des stagiaires,
- le calendrier des sessions de formation et l'information à l'AGEFOS PME des éventuelles modifications,
- la gestion administrative des sessions de formation (sur la base du Guide de Gestion qui sera fourni),
- la synthèse de l'ensemble des questionnaires de fin de stage et une évaluation globale de la formation.

AGEFOS PME s'engage à mettre à disposition des prestataires retenus un interlocuteur unique tout au long de la vie du dossier de formation. Un rendez-vous sera fixé entre décembre 2009 et janvier 2010 avec chaque prestataire retenu et l'interlocuteur AGEFOS PME pour :

- Valider et adapter le cas échéant le plan de commercialisation,
- Valider le calendrier des formations,
- Echanger sur les bonnes pratiques à mettre en œuvre dans le cadre du dispositif.

PUBLIC ET SESSIONS

L'offre de formation est accessible aux salariés des entreprises domiciliées en Languedoc Roussillon et en priorité aux salariés des entreprises employant moins de 20 salariés.

Les sessions de formations réuniront un minimum de 5 stagiaires et un maximum de 12 salariés de différentes entreprises. Les publics hors conventionnement AGEFOS PME pourront intégrer ces sessions et faire appel au financement d'autres fonds (Autre OPCA).

OBJECTIFS DES FORMATIONS

Les objectifs détaillés de chaque action de formation sont présentés dans la section « Descriptif des lots » de ce document.

Les points forts du dispositif Actions Inter Entreprises :

- Formation « produit d'appel » visant à faire entrer en formation des salariés d'entreprises peu ou pas utilisatrices des dispositifs de la Formation Professionnelle Continue.
- Procédure d'inscription simplifiée
- Coût des formations accessible pour toutes les entreprises
- Le budget Plan de Formation de l'entreprise adhérente AGEFOS PME reste disponible
- 8^{ème} année d'existence du dispositif
- Une large communication de l'offre (catalogue, presse, Internet,..)

DUREE, PERIODE ET LIEUX DES FORMATIONS

Les durées de chaque action de formation sont présentées pour chacun des lots dans la section « Descriptif des lots ».

Les actions de formation se dérouleront entre le 4 janvier 2010 et le 31 décembre 2010.

Idéalement, les actions de formation pourraient être mises en place dans chaque département. Toutefois, elles seront réalisées selon le volume des demandes recensées. L'AGEFOS PME établira un budget prévisionnel avec chaque organisme de formation retenu, ainsi, le nombre de session de formation pour chaque lot retenu sera communiqué en début d'année par l'AGEFOS PME et révisable pour le second semestre.

FORME ATTENDUE DE LA REPONSE

Les lots de formations de cet appel d'offres feront l'objet d'une réponse présentée sous la forme d'un programme de formation et des annexes telles que présentées dans le document « Réponse à l'appel d'Offres ».

Le répondant déposera un document « Réponse à l'appel d'offres » pour chacun des lots faisant l'objet d'une réponse.

Le répondant élaborera un programme de formation à partir de la description de chacun des lots et de son contenu présenté (cf. section « Descriptif des lots »). Il exposera le programme de formation selon ses propres méthodes, approche pédagogique et déroulé de contenu.

Le répondant devra respecter les objectifs, publics, durées et coûts présentés pour chaque lot.

Pour chacun des lots faisant l'objet d'une proposition, l'organisme répondant devra utiliser le document « Réponse à l'appel d'Offres » sans reliure et avec agrafes seulement.

Ce document contient :

- Une fiche d'identité du répondant
- Une fiche Références et expériences – Intervenants et sous-traitance
- Une trame de programme de formation.

Doivent être annexés à ce document, de façon non optionnelle :

- Un calendrier prévisionnel de sessions de formation (dates d'ouverture) présentant au minimum 1 session du lot (ou module) par semestre pour la région Languedoc-Roussillon.
- Un court Curriculum Vitae présentant le parcours et les expériences des intervenants formateurs.

D'autres annexes telles que plaquettes commerciales seront présentées dans un document annexe.

PROCEDURE D'INSTRUCTION ET CRITERES DE SELECTION

Les propositions de formation seront étudiées sur dossier par un jury composé de techniciens de l'AGEFOS PME LR et de représentants paritaires issus du conseil d'administration de l'AGEFOS PME LR.

Ce jury se réunira le 13 novembre 2009.

Les critères de sélection porteront sur :

Coefficient 1 (appréciation de l'organisme répondant)

- la complétude du dossier de réponse à l'appel d'offres
- la désignation d'un interlocuteur unique au sein de l'organisation répondante chargé des relations avec l'AGEFOS PME LR : organisation et administration de la formation, suivi des inscriptions, information, mensuelle de l'ouverture de sessions,
- la capacité à intervenir sur plusieurs lots,
- la capacité de commercialisation des lots proposés.

Coefficient 2 (appréciation de l'offre de formation)

La capacité démontrée d'intervention sur la formation :

- La méthode pédagogique proposée et le contenu détaillé de la formation,
- L'adaptation du contenu et des rythmes au public cible / accompagnement individuel,
- L'expérience prouvée dans la discipline et la connaissance du public visé.

La capacité d'intervention sur l'ensemble de la région au-delà du centre urbain de Montpellier sera un élément d'appréciation complémentaire.

Le calendrier du présent appel d'offres qui doit conduire au choix des prestataires est le suivant :

octobre		novembre		décembre		janvier	
J	1	D	1	Ma	1	V	1
V	2	L	2	Me	2	S	2
S	3	Ma	3	J	3	D	3
D	4	Me	4	V	4	L	4
L	5	J	5	S	5	Ma	5
Ma	6	V	6	D	6	Me	6
Me	7	S	7	L	7	J	7
J	8	D	8	Ma	8	V	8
V	9	L	9	Me	9	S	9
S	10	Ma	10	J	10	D	10
D	11	Me	11	V	11	L	11
L	12	J	12	S	12	Ma	12
Ma	13	V	13	D	13	Me	13
Me	14	S	14	L	14	J	14
J	15	D	15	Ma	15	V	15
V	16	L	16	Me	16	S	16
S	17	Ma	17	J	17	D	17
D	18	Me	18	V	18	L	18
L	19	J	19	S	19	Ma	19
Ma	20	V	20	D	20	Me	20
Me	21	S	21	L	21	J	21
J	22	D	22	Ma	22	V	22
V	23	L	23	Me	23	S	23
S	24	Ma	24	J	24	D	24
D	25	Me	25	V	25	L	25
L	26	J	26	S	26	Ma	26
Ma	27	V	27	D	27	Me	27
Me	28	S	28	L	28	J	28
J	29	D	29	Ma	29	V	29
V	30	L	30	Me	30	S	30
S	31			J	31	D	31

LEGALITE DE L'EMPLOI

Le Prestataire emploie et rémunère son personnel sous sa responsabilité exclusive au regard des obligations fiscales et sociales.

Le Prestataire atteste sur l'honneur non seulement avoir pris connaissance mais également respecter scrupuleusement toutes les obligations qui lui incombent au regard de la réglementation du travail prévue par le code du travail relative :

- à la lutte contre le travail illégal (travail dissimulé, marchandage, prêt illicite de main d'œuvre et emploi d'étrangers sans titre de travail -- huitième partie, livre deuxième).
- au paiement du salaire (troisième partie, livre deuxième, titre IV, chapitre III).

Par ailleurs, le Prestataire devra attester :

- qu'il a procédé aux déclarations exigées des organismes de protection sociale,
- qu'il établit des bulletins de paye à ses salariés, qu'il tient un livre de paye et un registre du personnel,

- qu'il n'emploie pas de salariés étrangers démunis du titre les autorisant à exercer une activité salariée en France,
- qu'il n'est pas en état de redressement ou liquidation judiciaire,
- que ses dirigeants ne sont pas frappés de faillite personnelle ou de toute procédure équivalente.

Le Prestataire s'engage à répercuter ces obligations auprès de ses éventuels sous-traitants pour la réalisation des obligations, objet du Contrat.

SOUS-TRAITANCE

Le Prestataire pourra sous-traiter une partie des prestations de l'appel d'offres. Il devra indiquer les raisons de cette sous-traitance et préciser le nom de ses sous-traitants ainsi que le contenu des prestations sous-traitées.

INFORMATION RELATIVE AUX FINANCEMENTS PUBLICS

Le projet « Actions inter Entreprises » bénéficie de l'intervention du Fonds Social Européen. L'AGEFOS PME Languedoc-Roussillon intervient à ce titre pour le compte de la DRTEFP, pour gérer les subventions reçues.

Cette mission nous engage à vous informer des obligations que vous devez respecter du fait de votre participation à un projet de formation cofinancé par le FSE.

Tout d'abord, nous vous engageons à mentionner à votre tour l'intervention du Fonds Social Européen, lors des actions de formation et sur les documents liés à l'organisation et à la mise en œuvre du projet. A cet égard, les logos ou visuels spécifiques relatifs au FSE vous seront communiqués par nos soins.

Nous attirons également votre attention sur le fait qu'au même titre que l'entreprise bénéficiaire et que l'AGEFOS PME Languedoc-Roussillon gestionnaire de la subvention FSE, vous êtes susceptible d'être soumis à un contrôle par les instances communautaires concernées ainsi que par les organes nationaux de contrôle.

Il pourrait alors vous être demandé de faire état du détail des frais de votre prestation dans le cadre de votre intervention dans le projet. Les postes suivants devraient alors être détaillés : frais formateurs, frais déplacement, frais locaux, frais consommables, fournitures tuteurs, frais personnels non formateurs, frais généraux de structure, autres Frais.

A ce titre il vous est préconisé d'utiliser soit une comptabilité séparée, ou une codification adéquate ou un système extra-comptable, vous permettant de distinguer toutes les dépenses relevant du projet cofinancé par le FSE.

Vous devez également conserver en un même lieu, les pièces justificatives relatives à votre prestation. La liste des pièces devant faire l'objet d'un enlissement est disponible sur demande auprès d'AGEFOS PME.

DESCRIPTIF DES LOTS

Lot	Intitulé
1	Techniques de vente dans le commerce de l'ameublement
3	Manager ses équipes saisonnières
6	Préparation au passage du PCIE start
9	Savoir gérer et s'adapter aux projets innovants
10	Organiser son poste de travail et gérer son temps
11.1	Conduire un entretien professionnel
11.2	Management des hommes et des femmes dans une PME
11.3	Les obligations de l'entreprise en matière de droit social
11.4	Recruter avec efficacité
11.5	Référent Formation
11.6	Référent Ressources Humaines
11.7	Préparer son entretien professionnel
12.1	CACES R 389
12.2	Secourisme (avec passage diplôme SST)
13.1	Elaborer une stratégie commerciale et marketing
13.2	Prospection téléphonique
13.3	Construire un plan d'actions commerciales
2.1	Techniques de vente et fidélisation de la clientèle
2.2	Le Conseil personnalisé comme atout commercial
4.1	Etablir un état des lieux précis et pertinent
4.2	Le viager
4.3	La gestion et recouvrement des loyers impayés
5.1	La manifestation sportive
5.2	La CCN du Sport
5.3	Animateur Sportif : méthodes pédagogiques en fonction du public
7.1	Rédiger un document commercial
7.2	Bien acheter la prestation de son site internet
8.1	Le recouvrement des créances
8.2	Lire et interpréter un bilan et un compte de résultat
8.3	Négocier avec son banquier
8.4	Les tableaux de bord de l'activité (ratios de gestion)

LOT 1 – Techniques de vente dans le commerce de l'ameublement

Objectifs de la formation	Améliorer la culture commerciale sur un point de vente de commerce d'ameublement. Connaître les technique d'argumentation, savoir gérer les objections.
Public	Action destinée aux salariés en relation avec la clientèle d'entreprises de l'ameublement domiciliées en Languedoc Roussillon.
Pré-requis	-
Contenu	L'accueil du client L'écoute du client La présentation du produit et argumentaire Répondre aux objections Savoir conclure une vente
Durée	14 h
Coût	30 € HT / heure / stagiaire Incluant tous frais pédagogiques (formateur, matériel et locaux)

LOT 2.1 – Technique de vente et fidélisation de la clientèle

Objectifs de la formation	Professionaliser les métiers du commerce de l'habillement et du textile.
Public	Action destinée aux salariés d'entreprises du Commerce des Textiles et de l'Habillement domiciliées en Languedoc Roussillon.
Pré-requis	-
Contenu	<p>Techniques de vente :</p> <p>Le Magasin La vitrine</p> <p>Fidélisation :</p> <p>Comment et pourquoi mettre en place un système de fidélité. Comment créer un portefeuille client. Quoi communiquer à ses clients, quand et comment...</p>
Durée	14h
Coût	30 € HT /heure / stagiaire Incluant tous frais pédagogiques (formateur, matériel et locaux)

LOT 2.2 – Le conseil personnalisé comme atout commercial

Objectifs de la formation	Professionaliser les métiers du commerce de l'habillement et du textile
Public	Action destinée aux salariés d'entreprises du Commerce des Textiles et de l'Habillement domiciliées en Languedoc Roussillon.
Pré-requis	-
Contenu	Analyser les besoins du client (Morphopsychologie, codes couleurs, style,). Comment transformer le conseil en achat. Comment conseiller et vendre les accessoires. Cette formation sera agrémentée d'exercices, de cas concret et de mises en situation.
Durée	14h
Coût	30 € HT /heure / stagiaire Incluant tous frais pédagogiques (formateur, matériel et locaux)

LOT 3 – Manager ses équipes saisonnières

Objectifs de la formation	Professionaliser les métiers de l'hôtellerie de plein air.
Public	Action destinée aux salariés, cadres intermédiaires d'entreprises de la branche professionnelle de l'hôtellerie de plein air domiciliées en Languedoc Roussillon.
Pré-requis	-
Contenu	<p>Le recrutement d'un saisonnier : méthodes et contrats de travail Comment organiser ses équipes avec les impératifs de la saisonnalité (turn over) Comment créer une dynamique de groupe Comment optimiser les périodes de salariat, de formation..... Notions de conduite de réunion...</p>
Durée	7h
Coût	25 € HT / heure / stagiaire Incluant tous frais pédagogiques (formateur, matériel et locaux)

LOT 4.1 – Etablir un état des lieux précis et pertinent

Objectifs de la formation	Savoir rédiger un état des lieux
Public	Action destinée aux salariés d'entreprises du secteur immobilier domiciliées en Languedoc Roussillon.
Pré-requis	-
Contenu	Information juridique autour de l'état des lieux. Les éléments à prendre en compte pour l'état des lieux. Travaux à la charge du locataire ou du propriétaire.
Durée	7h
Coût	25 € HT / heure / stagiaire Incluant tous frais pédagogiques (formateur, matériel et locaux)

LOT 4.2 – Le Viager, une opportunité

Objectifs de la formation	<p>Se différencier de la concurrence en exploitant une niche</p> <p>Conseiller la vente en viager afin de rentrer plus de mandats</p>
Public	<p>Action destinée aux salariés d'entreprises du secteur immobilier domiciliées en Languedoc Roussillon.</p>
Pré-requis	<p>-</p>
Contenu	<p>Les caractéristiques de la vente en viager, son fonctionnement et les conditions de mise en œuvre.</p> <p>Les marchés et clients potentiels</p> <p>Les situations propices à la vente en viager</p> <p>Finalisation du contrat</p>
Durée	<p>14h</p>
Coût	<p>25 € HT / heure / stagiaire</p> <p>Incluant tous frais pédagogiques (formateur, matériel et locaux)</p>

LOT 4.3 – La gestion et le recouvrement de loyer impayés

Objectifs de la formation	<p>Réduire le taux d'impayés de loyer</p> <p>Mettre en place dans son entreprise une stratégie globale pour prévenir les impayés</p>
Public	<p>Action destinée aux salariés d'entreprises du secteur immobilier domiciliées en Languedoc Roussillon.</p>
Pré-requis	<p>-</p>
Contenu	<p>Les situations génératrices d'impayés</p> <p>Les recours de la médiation au contentieux</p> <p>L'implication de l'équipe dans la prévention des impayés</p>
Durée	<p>14h</p>
Coût	<p>25 € HT / heure / stagiaire</p> <p>Incluant tous frais pédagogiques (formateur, matériel et locaux)</p>

LOT 5.1 – La manifestation sportive

Objectifs de la formation	Professionaliser les métiers du sport
Public	Salariés et bénévoles actifs* d'associations sportives.
Pré-requis	-
Contenu	L'avant : les Obligations (Assurances, ...), la communication, Le pendant : répartition des tâches, sécurité, ... L'après : les Résultats, Evaluation...
Durée	7h
Coût	25 € HT / heure / stagiaire Incluant tous frais pédagogiques (formateur, matériel et locaux)

* membres du bureau de l'association.

LOT 5.2 – La Convention Collective Nationale du sport

Objectifs de la formation	Connaître la Convention Collective Nationale du Sport et la mettre en œuvre
Public	Salariés et bénévoles actifs* d'associations sportives.
Pré-requis	-
Contenu	La CCN du Sport Mise en œuvre de la CCN Sport Enjeux et perspective de la CCN Sport
Durée	14h
Coût	25 € HT / heure / stagiaire Incluant tous frais pédagogiques (formateur, matériel et locaux)

* membres du bureau de l'association.

LOT 5.3 – Animateur Sportif : méthodes pédagogiques en fonction du public

Objectifs de la formation	Augmenter son potentiel de clientèle Savoir adapter ses contenus pédagogiques en fonction des participants
Public	Salariés et bénévoles actifs* d'association ou d'entreprise du sport.
Pré-requis	-
Contenu	Les différents publics et leurs spécificités. Les différents moyens pédagogiques Les spécificités de l'accueil et l'enseignement aux personnes handicapées Les moyens pour adapter son contenu de formation
Durée	7h
Coût	25 € HT / heure / stagiaire Incluant tous frais pédagogiques (formateur, matériel et locaux)

* membres du bureau de l'association.

LOT 6 – Préparation au passage du PCIE Start

Objectifs de la formation	<p>Permettre d'acquérir les bases ou un approfondissement significatif dans les logiciels de bureautique les connaissances du système d'exploitation, de l'informatique en général, de la navigation Internet et de la messagerie électronique. Acquérir de l'autonomie dans l'utilisation courante des logiciels de bureautique.</p>
Public	<p>Tous salariés de TPE et PME – PMI domiciliées en Languedoc Roussillon.</p>
Pré-requis	<p>Connaissances de base de l'utilisation d'un micro ordinateur dans un cadre professionnel.</p>
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Module Traitement de texte • Module Tableur • Module Présentation • Le quatrième module est au choix du stagiaire. <p>Le prestataire devra :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Effectuer l'enregistrement du candidat sur le serveur national du PCIE • Fournir au candidat sa Carte d'Aptitudes européenne • Fournir au candidat des support de cours • Attester de son habilitation PCIE en cours de validité (Centre Habilité PCIE)
Durée	<p>21h</p>
Coût	<p>30 € HT / heure / stagiaire Incluant tous frais pédagogiques (formateur, matériel et locaux)</p>

LOT 7.1 – Rédiger un document commercial

Objectifs de la formation	<p>Connaître et appliquer les règles rédactionnelles du domaine commercial sur les différents supports de communication écrite (courrier, fax, mél, Site internet) Améliorer les relations commerciales de son entreprise par la communication écrite. Renforcer l'image de marque.</p>
Public	<p>Action destinée aux salariés, cadres intermédiaires d'entreprises domiciliées en Languedoc Roussillon.</p>
Pré-requis	<p>-</p>
Contenu	<p><u>Créer un message commercial et le diffuser par messagerie électronique</u> La forme et le contenu : Choisir le style et la forme du message en fonction du contenu et de la cible commerciale. Outillage et technique : Connaître les règles de l'envoi en nombre par mél et savoir utiliser les outils adéquats.</p> <p><u>Créer un courrier commercial et le diffuser par fax</u> La forme et le contenu : Choisir le style et la forme du message en fonction du contenu et de la cible commerciale. Outillage et technique : Tour d'horizon des télécopieurs et leur intégration à l'ordinateur de bureau.</p> <p><u>Créer un courrier commercial</u> La forme et le contenu : Choisir le style et la forme du message en fonction du contenu et de la cible commerciale.</p> <p><u>Etablir un budget pour une opération de communication.</u> Exercices d'application sur les documents commerciaux les plus courants Premier contact aux prospects (individus) Premier contact aux prospects (entreprises –B to B) Réponse à une réclamation client</p>
Durée	<p>14h</p>
Coût	<p>25 € HT / heure / stagiaire Incluant tous frais pédagogiques (formateur, matériel et locaux)</p>

LOT 7.2 – Bien acheter la prestation de son site internet

Objectifs de la formation	<p>Etre en mesure d'acheter une prestation auprès d'un créateur de site Internet.</p> <p>Etre en capacité de rédiger un cahier des charges simple pour la création ou la mise à jour d'un site Internet d'entreprise (vitrine ou marchand).</p> <p>Comprendre le vocabulaire lié aux technologies de l'Internet, les contraintes et les avantages techniques à l'utilisation professionnelle de l'Internet.</p>
Public	<p>Action destinée aux salariés, cadres intermédiaires d'entreprises domiciliées en Languedoc Roussillon.</p>
Pré-requis	<p>-</p>
Contenu	<p><u>Concevoir son projet de site Internet.</u> Pour quelle cible ? (clientèle locale, nationale, internationale, clientèle de particuliers, de professionnels) Pour quelle utilisation ? (Vitrine, site marchand, institutionnel)</p> <p><u>Les solutions sur-mesure, les solutions clés en main, les CMS.</u> Confier la réalisation et la mise à jour de son site Internet à un prestataire externe. L'achat d'une prestation (comprendre les coûts exposés, le vocabulaire,...). Mettre en œuvre son site Internet soi-même, quelles sont les compétences requises ? Les possibilités et les limites des 2 approches.</p> <p><u>Etablir un budget pour son projet.</u></p> <p><u>Planifier l'exécution de son projet Internet.</u></p>
Durée	<p>14h</p>
Coût	<p>20 € HT / heure / stagiaire Incluant tous frais pédagogiques (formateur, matériel et locaux)</p>

LOT 8.1 – Le recouvrement des créances

Objectifs de la formation	Permettre à la petite entreprise d'anticiper les impayés et de maîtriser les actions de recouvrement.
Public	Action destinée aux salariés, cadres intermédiaires d'entreprises domiciliées en Languedoc Roussillon.
Pré-requis	-
Contenu	<p>Aspects juridiques Connaître les outils juridiques pour prévenir les impayés.</p> <p>Aspects commerciaux Choisir et mettre en œuvre dans son entreprise une démarche de recouvrement. Techniques de recouvrement par téléphone et en face à face.</p> <p>Mises en situation et étude de cas.</p>
Durée	14h
Coût	25 € HT / heure / stagiaire Incluant tous frais pédagogiques (formateur, matériel et locaux)

LOT 8.2 – Lire et Interpréter un bilan et un compte de résultat

Objectifs de la formation	<p>Etre capable d'interpréter le bilan fiscal d'une entreprise. Démystifier le discours des techniciens (banquier, expert-comptable, consultant). Permettre de poser un diagnostic à la lecture du bilan fiscal de l'entreprise et ainsi être en capacité d'argumenter des décisions.</p>
Public	Action destinée aux salariés, cadres intermédiaires d'entreprises domiciliées en Languedoc Roussillon.
Pré-requis	-
Contenu	<p>Les données présentes dans un bilan. Les données présentes dans un compte de résultat. Les ratios inévitables</p> <p>Cas pratiques issus d'exemples de petites entreprises.</p>
Durée	7 h
Coût	25 € HT / heure / stagiaire Incluant tous frais pédagogiques (formateur, matériel et locaux)

LOT 8.3 – Négociier avec son banquier

Objectifs de la formation	<p>Un certain nombre d'entreprises de notre Région se trouvent actuellement dans des phases de transition pour accompagner leurs évolutions. Grâce à leur développement, elles sont devenues de « grosses PME » mais ne disposent tout de même pas de structurations et de moyens tels que ceux des multinationales.</p> <p>De la même manière qu'elles se doivent d'évoluer pour s'adapter aux évolutions de leur environnement (marché, réglementation, international, technologies ...) elles doivent également donner à leurs salariés les moyens de faire évoluer leurs compétences pour rester eux aussi adaptés aux nouvelles exigences de leurs métiers.</p> <p>Les postes de managers / encadrants sont particulièrement concernés par cet enjeu. <i>En effet, la grande majorité des encadrants des PME sont des personnes qui ont été promues à ces fonctions, sans avoir de formations initiales particulières correspondant aux savoirs-faire indispensables pour bien exercer ces missions.</i></p> <p>Les formations reçues leur permettront de mieux jouer leur rôle de « courroies de transmission » entre la direction de l'entreprise et le reste des collaborateurs, que ce soit sur le plan stratégique, opérationnel ou tout simplement pour la gestion des ressources humaines.</p> <p>Les actions de formation centrales du parcours sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Négocier avec son banquier • Les tableaux de bord de l'activité (ratios de gestion) • Conduire un entretien professionnel • Les obligations de l'entreprise en matière de droit social • Construire un plan d'actions commerciales <p>Des actions complémentaires au parcours sont présentées dans les autres lots des actions inter-entreprises 2010.</p>
Public	<p>Action destinée aux cadres intermédiaires d'entreprises domiciliées en Languedoc Roussillon. Non spécialistes des fonctions financières de l'entreprise.</p>
Pré-requis	<p>-</p>
Contenu	<p>Comprendre et partager avec les spécialistes gestionnaires et comptables internes à l'entreprise.</p> <p>Dialoguer avec les banquiers, négocier les conditions de gestion des comptes de l'entreprise.</p> <p>Comprendre les grands équilibres financiers à respecter.</p>
Durée	<p>7 h</p>
Coût	<p>30 € HT / heure / stagiaire Incluant tous frais pédagogiques (formateur, matériel et locaux)</p>

LOT 8.4 – Les tableaux de bord de l'activité

<p>Objectifs de la formation</p>	<p>Un certain nombre d'entreprises de notre Région se trouvent actuellement dans des phases de transition pour accompagner leurs évolutions. Grâce à leur développement, elles sont devenues de « grosses PME » mais ne disposent tout de même pas de structurations et de moyens tels que ceux des multinationales.</p> <p>De la même manière qu'elles se doivent d'évoluer pour s'adapter aux évolutions de leur environnement (marché, réglementation, international, technologies ...) elles doivent également donner à leurs salariés les moyens de faire évoluer leurs compétences pour rester eux aussi adaptés aux nouvelles exigences de leurs métiers.</p> <p>Les postes de managers / encadrants sont particulièrement concernés par cet enjeu.</p> <p>En effet, la grande majorité des encadrants des PME sont des personnes qui ont été promues à ces fonctions, sans avoir de formations initiales particulières correspondant aux savoirs-faire indispensables pour bien exercer ces missions.</p> <p>Les formations reçues leur permettront de mieux jouer leur rôle de « courroies de transmission » entre la direction de l'entreprise et le reste des collaborateurs, que ce soit sur le plan stratégique, opérationnel ou tout simplement pour la gestion des ressources humaines.</p> <p>Les actions de formation centrales du parcours sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Négocier avec son banquier • Les tableaux de bord de l'activité (ratios de gestion) • Conduire un entretien professionnel • Les obligations de l'entreprise en matière de droit social • Construire un plan d'actions commerciales <p>Des actions complémentaires au parcours sont présentées dans les autres lots des actions inter-entreprises 2010.</p>
<p>Public</p>	<p>Action destinée aux cadres intermédiaires d'entreprises domiciliées en Languedoc Roussillon. Non spécialistes des fonctions financières de l'entreprise.</p>
<p>Pré-requis</p>	<p>-</p>
<p>Contenu</p>	<p>Différentes activités dans l'entreprise, différents tableaux de bord (financiers et comptables, commerciaux, projets, sociaux, ...)</p> <p>L'intérêt de construire des tableaux de bord partagés en PME : Permettre un suivi objectif de l'activité, argumenter les comptes-rendus d'activité vis à vis de sa hiérarchie et de ses collaborateurs.</p> <p>Quelles données sont pertinentes à suivre ? Comment fiabiliser le recueil des données ? Construire des outils de pilotage efficaces (ou comment éviter les « usines à gaz ») Comment définir les bons indicateurs pour suivre les objectifs collectifs ou individuels ? La relation Tableaux de bord d'activité et la qualité.</p> <p>Exercices sur cas pratiques issus de cas réels.</p>
<p>Durée</p>	<p>14 h</p>
<p>Coût</p>	<p>30 € HT / heure / stagiaire Incluant tous frais pédagogiques (formateur, matériel et locaux)</p>

LOT 9 – Savoir gérer et s'adapter aux projets innovants

Objectifs de la formation	Savoir gérer un projet innovant
Public	Action destinée aux salariés, cadres intermédiaires e cadres dirigeants d'entreprises domiciliées en Languedoc Roussillon.
Pré-requis	-
Contenu	<p>L'innovation : définition et enjeux</p> <p>Les différentes formes d'innovation : réactive ou proactive</p> <p>Les étapes du processus d'innovation : de l'idée au marché (outils et méthodes)</p> <p>L'importance de la créativité dans l'innovation</p> <p>Les moyens pour innover : ressources humaines, les ressources financières, les ressources techniques, les ressources juridiques, l'organisation interne, les informations et le réseau externe.</p> <p>La gestion financière d'un projet innovant.</p>
Durée	7 h
Coût	30 € HT / heure / stagiaire Incluant tous frais pédagogiques (formateur, matériel et locaux)

LOT 10 – Organiser son poste de travail et gérer son temps

Objectifs de la formation	<p>Etre autonome dans la gestion de ses activités. Acquérir une méthode administrative Gagner du temps en organisant son environnement de travail, du bureau physique au poste informatique.</p>
Public	<p>Action destinée aux salariés, cadres intermédiaires d'entreprises domiciliées en Languedoc Roussillon.</p>
Pré-requis	<p>-</p>
Contenu	<p><u>Gérer l'information : Classer et archiver.</u> Méthodes et classement de dossiers physiques et informatiques. Utiliser les outils informatiques pour améliorer et sécuriser l'archivage de documents (approche Gestion Electronique de Documents).</p> <p><u>L'ergonomie du poste de travail.</u> Adapter son espace de travail, ses tâches et son mode de travail.</p> <p><u>Outils et méthodes pour organiser son travail.</u> Créer ses propres tableaux de bord pour gérer son activité. Mettre en place un calendrier mensuel, annuel des tâches. Créer ses propres outils d'aide à la planification.</p>
Durée	<p>14 h</p>
Coût	<p>20 € HT / heure / stagiaire Incluant tous frais pédagogiques (formateur, matériel et locaux)</p>

LOT 11.1 – Conduire un entretien professionnel

Objectifs de la formation	<p>Accompagner les TPE-PME, afin que, davantage dans l'anticipation, elles vivent les nouvelles mesures de la réforme, non pas comme des contraintes mais bien comme des opportunités.</p> <p>Trois principes prévalent à la mise en œuvre de l'entretien professionnel. Dans un esprit de gagnant / gagnant au sein de l'entreprise, l'entretien professionnel est avant tout :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un outil au service du développement du capital humain dans l'entreprise (gestion par les compétences) • un outil d'appui à l'élaboration du plan de formation (notamment pour la mise en œuvre du DIF) • un outil de réflexion sur « l'attractivité » de l'emploi (pour l'employeur, l'attractivité de ses emplois – pour le salarié, ce qu'est pour lui un emploi attractif) et d'adéquation entre les besoins de l'entreprise et le projet professionnel du salarié.
Public	Les salariés, cadres ou dirigeants de TPE PME ayant à conduire un entretien professionnel
Pré-requis	-
Contenu	<p>Ce dispositif se présente sous la forme d'une formation ou d'une formation action de courte durée pour les personnels encadrants de petites unités.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaissance du contexte de la formation professionnelle et du dialogue social, • Outils et méthodes de préparation de l'entretien professionnel, <ul style="list-style-type: none"> ○ connaissance du salarié et de ses activités ○ connaissance des priorités de l'entreprise ○ connaissance des différents dispositifs ou modalités de mise en œuvre pour le développement des compétences des salariés, • Outils et méthodes de conduite de l'entretien professionnel, • Connaissance des enjeux de la gestion par les compétences et la place privilégiée de l'entretien professionnel en ce sens, • Capacité à formuler des propositions au salarié en fonction des priorités de l'entreprise et du projet professionnel du salarié, • Connaissance des modalités de validation de ces propositions.
Durée	7 h
Coût	25 € HT / heure / stagiaire Incluant tous frais pédagogiques (formateur, matériel et locaux)

LOT 11.2 – Management des hommes et des femmes dans une PME

Objectifs de la formation	<p>Permettre une vision globale de la gestion des ressources humaines dans l'entreprise.</p> <p>Se positionner en tant que dirigeant.</p> <p>Savoir créer une relation fonctionnelle juste, efficace et personnelle.</p> <p>Créer sa propre posture multi-dimensionnelle.</p>
Public	<p>Action destinée aux dirigeants salariés, cadres intermédiaires d'entreprises domiciliées en Languedoc Roussillon.</p>
Pré-requis	<p>-</p>
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • La posture managériale Eléments de théorie de la personnalité pour mieux comprendre les comportements des collaborateurs et son propre comportement. Adapter son comportement managérial face à ses collaborateurs et aux diverses situations rencontrées. Prévenir et gérer les conflits dans une équipe. Manager ses anciens collègues. • Le management opérationnel Encadrer vs. Contrôler. Déléguer et accompagner Fixer des objectifs collectifs et individuels
Durée	<p>21 h</p>
Coût	<p>30 € HT / heure / stagiaire Incluant tous frais pédagogiques (formateur, matériel et locaux)</p>

LOT 11.3 – Les obligations de l'entreprise en matière de droit social

Objectifs de la formation	<p>Un certain nombre d'entreprises de notre Région se trouvent actuellement dans des phases de transition pour accompagner leurs évolutions. Grâce à leur développement, elles sont devenues de « grosses PME » mais ne disposent tout de même pas de structurations et de moyens tels que ceux des multinationales.</p> <p>De la même manière qu'elles se doivent d'évoluer pour s'adapter aux évolutions de leur environnement (marché, réglementation, international, technologies ...) elles doivent également donner à leurs salariés les moyens de faire évoluer leurs compétences pour rester eux aussi adaptés aux nouvelles exigences de leurs métiers.</p> <p>Les postes de managers / encadrants sont particulièrement concernés par cet enjeu.</p> <p><i>En effet, la grande majorité des encadrants des PME sont des personnes qui ont été promues à ces fonctions, sans avoir de formations initiales particulières correspondant aux savoirs-faire indispensables pour bien exercer ces missions.</i></p> <p>Les formations reçues leur permettront de mieux jouer leur rôle de « courroies de transmission » entre la direction de l'entreprise et le reste des collaborateurs, que ce soit sur le plan stratégique, opérationnel ou tout simplement pour la gestion des ressources humaines.</p> <p>Les actions de formation centrales du parcours sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Négocier avec son banquier • Les tableaux de bord de l'activité (ratios de gestion) • Conduire un entretien professionnel • Les obligations de l'entreprise en matière de droit social • Construire un plan d'actions commerciales <p>Des actions complémentaires au parcours sont présentées dans les autres lots des actions inter-entreprises 2010.</p>
Public	Action destinée aux salariés, cadres intermédiaires d'entreprises domiciliées en Languedoc Roussillon.
Pré-requis	-
Contenu	<p>La réglementation sociale Code du travail, convention collective, l'accord d'entreprise, le règlement intérieur. Les points de vigilance en matière de respect de droit social pour l'entreprise Durée du travail : Absences, congés, RTT, repos et pauses. La représentation du personnel Le contrat de travail Les différentes formes du contrat de travail (CDI, CDD, Contrat de Prof, temps partiel) La fin du contrat de travail (démission, licenciement, formalités)</p>
Durée	21 h
Coût	30 € HT / heure / stagiaire Incluant tous frais pédagogiques (formateur, matériel et locaux)

LOT 11.4 – Recruter avec efficacité

Objectifs de la formation	Professionnaliser les pratiques de recrutement
Public	Action destinée aux dirigeants salariés, cadres intermédiaires d'entreprises domiciliées en Languedoc Roussillon.
Pré-requis	-
Contenu	<p>La définition du poste et du profil.</p> <p>Le choix des moyens et des sources de recrutement.</p> <p>La communication du recrutement.</p> <p>Les outils et techniques de sélection des candidatures.</p> <p>L'embauche et l'intégration.</p>
Durée	14 h
Coût	30 € HT / heure / stagiaire Incluant tous frais pédagogiques (formateur, matériel et locaux)

LOT 11.5 – Référent formation

Objectifs de la formation	<p>Le dispositif de formation doit permettre à la PME ou TPE bénéficiaire d'avoir en son sein un interlocuteur formation qui puisse communiquer et promouvoir la formation «utile» au développement de l'employabilité des salariés au regard de la stratégie d'évolution de l'entreprise.</p> <p>Ce « correspondant formation » formé devra être à même d'apporter des précisions sur le rôle de la hiérarchie en matière de formation, une assistance pour le recensement des besoins de formation dans l'entreprise et une valorisation du plan ou des projets de formation selon la législation de la FPC, réformée en septembre 2009.</p>
Public	<p>Action destinée aux salariés de TPE et PME – PMI domiciliées en Languedoc Roussillon.</p>
Pré-requis	<p>Salariés déjà en poste dans l'entreprise, issus des services administratifs, comptables, ou financiers (secrétaire de direction, assistant(e) de gestion....)</p>
Contenu	<p>Le dispositif de formation doit contribuer à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • doter un salarié de TPE d'une connaissance des systèmes de formation professionnelle et d'emploi en intégrant les éléments de la Loi du 4 mai 2004 et des accords qui en ont découlé. • le rendre capable de gérer et d'informer sur la formation et l'emploi dans son entreprise • lui permettre de suivre et de gérer administrativement une(des) action(s) de formation • lui donner les moyens d'appréhender la problématique du dialogue social autour des questions emploi – compétences <p>Les TPE n'étant généralement pas dotés de service formation et par conséquent de responsable formation, le correspondant formation se verra reconnaître une véritable compétence en tant qu'interlocuteur privilégié du développement des compétences et de l'employabilité des salariés.</p>
Durée	<p>21 h</p>
Coût	<p>25 € HT / heure / stagiaire Incluant tous frais pédagogiques (formateur, matériel et locaux)</p>

LOT 11.6 – Référent Ressources Humaines

Objectifs de la formation	<p>Le dispositif de formation doit permettre à la TPE bénéficiaire d'avoir en son sein un interlocuteur RH capable de prendre en charge des missions de premier niveau liées à la gestion du personnel de l'entreprise.</p> <p>Ce « correspondant RH » devra être à même de traiter les problématiques de formation (maîtrise du niveau 1), mais également les questions d'emploi, de recrutement, d'évaluation et de suivi du personnel, en autonomie ou en partenariat avec un interlocuteur identifié dans chaque domaine.</p>
Public	Action destinée aux salariés de TPE et PME – PMI domiciliées en Languedoc Roussillon.
Pré-requis	Salariés déjà en poste dans l'entreprise, issus des services administratifs, comptables, ou financiers (secrétaire de direction, assistant(e) de gestion....)
Contenu	<p>A l'issue de la formation, le salarié doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • avoir acquis les compétences de « référent formation » • connaître les techniques de la gestion de l'emploi dans l'entreprise (recrutement, gestion des compétences, gestion des carrières...) • être capable de contribuer à la gestion des rémunérations • connaître les bases du droit du travail • pouvoir favoriser le dialogue social dans l'entreprise • avoir des outils de communication et d'organisation efficaces. <p>Les TPE n'étant généralement pas dotés de DRH, le correspondant RH se verra reconnaître une véritable compétence en tant qu'interlocuteur RH privilégié de l'entreprise et de ses partenaires sur les questions de l'emploi et de la formation.</p>
Durée	14 h
Coût	25 € HT / heure / stagiaire Incluant tous frais pédagogiques (formateur, matériel et locaux)

LOT 11.7 – Préparer son entretien professionnel

Objectifs de la formation	<p>Accompagner les TPE-PME, afin que, davantage dans l'anticipation, elles vivent les nouvelles mesures de la réforme, non pas comme des contraintes mais bien comme des opportunités.</p> <p>Trois principes prévalent à la mise en œuvre de l'entretien professionnel. Dans un esprit de gagnant / gagnant au sein de l'entreprise, l'entretien professionnel est avant tout :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un outil au service du développement du capital humain dans l'entreprise (gestion par les compétences) • un outil d'appui à l'élaboration du plan de formation (notamment pour la mise en œuvre du DIF) <p>un outil de réflexion sur « l'attractivité » de l'emploi (pour l'employeur, l'attractivité de ses emplois – pour le salarié, ce qu'est pour lui un emploi attractif) et d'adéquation entre les besoins de l'entreprise et le projet professionnel du salarié.</p>
Public	<p>Tout salarié de TPE-PME d'entreprises domiciliées en Languedoc Roussillon qui se prépare à l'entretien professionnel et ses enjeux.</p>
Pré-requis	<p>-</p>
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance du contexte de la réforme de la formation professionnelle et du dialogue social, • Connaissance des enjeux de l'entretien professionnel pour le salarié, • Capacité à définir un projet professionnel en accord avec les priorités de l'entreprise, • Capacité à repérer ses compétences et à réaliser son bilan d'activités, • Outils et méthodes de préparation d'un dialogue constructif avec son encadrant.
Durée	<p>7 h</p>
Coût	<p>25 € HT / heure / stagiaire Incluant tous frais pédagogiques (formateur, matériel et locaux)</p>

LOT 12.1 – CACES R 389

Objectifs de la formation	<p>Obtenir le Certificat d'Aptitude à la Conduite En Sécurité des chariots automoteurs à conducteur porté</p> <p>Etre capable de conduire un engin en toute sécurité. Maîtriser les éléments de sécurité en entreprise.</p>
Public	<p>Action destinée aux salariés d'entreprises domiciliées en Languedoc Roussillon.</p>
Pré-requis	<p>Le stagiaire doit être âgé de 18 ans minimum et être apte médicalement.</p>
Contenu	<p>Le contenu de ce programme est à fournir selon la réglementation par l'organisme formateur répondant sur les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Partie Théorique • Partie Pratique • Test du CACES • 21h <p>L'organisme de formation devra fournir la preuve qu'il est habilité à délivrer cette formation.</p>
Durée	<p>21 h</p>
Coût	<p>20 € HT / heure / stagiaire Incluant tous frais pédagogiques (formateur, matériel et locaux)</p>

LOT 12.2 – Secouriste Sauveteur du Travail (Formation Initiale)

Objectifs de la formation	Anticiper et agir face à un accident du travail Le programme de formation est basé sur les techniques de l'AFPS, avec des compléments adaptés au monde du travail.
Public	Action destinée aux salariés d'entreprises domiciliées en Languedoc Roussillon.
Pré-requis	-
Contenu	<p><u>En Prévention</u> Rôle du sauveteur secouriste Partage des responsabilités entre le salarié sauveteur et l'employeur Recherche des risques persistants pour mieux les protéger</p> <p><u>Face à une situation d'accident</u> Protéger Examiner Alerter Secourir les risques spécifiques à la profession et à l'entreprise</p> <p>La formation est essentiellement pratique, les explications du programme sont données pendant et à l'occasion de l'apprentissage des gestes.</p> <p>Un Certificat de Sauveteur Secouriste du Travail sera délivré aux candidats qui ont participé activement à l'ensemble de la formation et ont fait l'objet d'une évaluation continue favorable de la part du ou des formateurs.</p> <p>L'organisme de formation retenu devra justifier de la conformité de ses formateurs à délivrer cette formation.</p>
Durée	14 h
Coût	20 € HT / heure / stagiaire Incluant tous frais pédagogiques (formateur, matériel et locaux)

LOT 13.1 – Elaborer une stratégie commerciale et marketing

<p>Objectifs de la formation</p>	<p>Permettre aux dirigeants de TPE PME de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définir leur stratégie commerciale et marketing • Dialoguer avec des financiers pour une meilleure gestion de son entreprise • Piloter les aspects financiers liés aux options stratégiques choisies
<p>Public</p>	<p>Action destinée aux dirigeants salariés et cadres intermédiaires de TPE et PME – PMI domiciliées en Languedoc Roussillon.</p>
<p>Pré-requis</p>	<p>-</p>
<p>Contenu</p>	<p>Les bases</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ De la stratégie globale à la stratégie commerciale et marketing ○ Marketing stratégique : définition, objectifs, moyens, volonté et environnement ○ Positionnement et planification marketing : les 4P ou les 5C du mix marketing ○ Le produit, le prix, la communication, la force de vente et la distribution <p>Situer mon entreprise et sa stratégie actuelle</p> <p>Réaliser et mettre en œuvre une stratégie choisie et optimisée</p>
<p>Durée</p>	<p>14 h</p>
<p>Coût</p>	<p>30 € HT / heure / stagiaire Incluant tous frais pédagogiques (formateur, matériel et locaux)</p>

LOT 13.2 – Prospection téléphonique

Objectifs de la formation	Acquérir les techniques pour prospecter au téléphone avec efficacité. Transformer un appel téléphonique en engagement du client (ex. rendez-vous).
Public	Action destinée aux salariés d'entreprises domiciliées en Languedoc Roussillon.
Pré-requis	-
Contenu	Qualification de sa cible de prospection. Organisation de son activité de prospection. Les argumentaire et les réponses aux objections. Les attitudes au téléphone face au client. Les techniques de vente par téléphone.
Durée	14 h
Coût	25 € HT / heure / stagiaire Incluant tous frais pédagogiques (formateur, matériel et locaux)

LOT 13.3 – Construire un plan d’actions commerciales

<p>Objectifs de la formation</p>	<p>Un certain nombre d’entreprises de notre Région se trouvent actuellement dans des phases de transition pour accompagner leurs évolutions. Grâce à leur développement, elles sont devenues de « grosses PME » mais ne disposent tout de même pas de structurations et de moyens tels que ceux des multinationales.</p> <p>De la même manière qu’elles se doivent d’évoluer pour s’adapter aux évolutions de leur environnement (marché, réglementation, international, technologies ...) elles doivent également donner à leurs salariés les moyens de faire évoluer leurs compétences pour rester eux aussi adaptés aux nouvelles exigences de leurs métiers.</p> <p>Les postes de managers / encadrants sont particulièrement concernés par cet enjeu. <i>En effet, la grande majorité des encadrants des PME sont des personnes qui ont été promues à ces fonctions, sans avoir de formations initiales particulières correspondant aux savoirs-faire indispensables pour bien exercer ces missions.</i></p> <p>Les formations reçues leur permettront de mieux jouer leur rôle de « courroies de transmission » entre la direction de l’entreprise et le reste des collaborateurs, que ce soit sur le plan stratégique, opérationnel ou tout simplement pour la gestion des ressources humaines.</p> <p>Les actions de formation centrales du parcours sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Négocier avec son banquier • Les tableaux de bord de l’activité (ratios de gestion) • Conduire un entretien professionnel • Les obligations de l’entreprise en matière de droit social • Construire un plan d’actions commerciales <p>Des actions complémentaires au parcours sont présentées dans les autres lots des actions inter-entreprises 2010.</p>
<p>Public</p>	<p>Action destinée aux salariés, cadres intermédiaires d’entreprises domiciliées en Languedoc Roussillon.</p>
<p>Pré-requis</p>	<p>-</p>
<p>Contenu</p>	<p>Acquérir une méthode pour élaborer, mettre en place et évaluer (indicateurs et outils de suivi) le Plan d’Actions Commerciales.</p> <p><u>Segmenter sa clientèle</u> Analyser son portefeuille client pour agir avec cohérence (produits et services / clients) <u>Fixer les objectifs</u> <u>Bâtir un plan d’actions (collectif et individuel)</u> Planifier les actions. Répartir les rôles et tâches. <u>Suivre et évaluer les actions.</u> La mise en place des indicateurs et des tableaux de suivi. <u>Communiquer et faire adhérer son équipe au PAC.</u></p>
<p>Durée</p>	<p>14 h</p>
<p>Coût</p>	<p>30 € HT / heure / stagiaire Incluant tous frais pédagogiques (formateur, matériel et locaux)</p>