



Formations diplômantes :

Formation qualifiante Assistant(e) de dirigeant d'entreprise artisanale (ADEA)

Titre homologué de niveau IV enregistré au RNCP
Par arrêté du 19 novembre 2013 – J.O. du 29 novembre 2013

L'ADEA s'adresse au chef d'entreprise, au conjoint du chef d'entreprise artisanale ou au collaborateur dont l'activité consiste à assister le chef d'entreprise dans la gestion administrative, comptable et commerciale de l'entreprise.

Lot n°64 : ADEA – module Gestion financière de l'entreprise artisanale

Objectifs :

Permettre aux participants de :

- Appréhender l'environnement juridique et fiscal dans lequel se situe l'entreprise, les règles du droit des entreprises,
- Appliquer les principes du droit du travail dans la gestion du personnel,
- Comprendre les principes de la comptabilité, maîtriser les techniques de base pour assurer les opérations courantes,
- Analyser des documents comptables et participer à la gestion de l'entreprise.

Programme :

- Sous-module 1 : L'entreprise et son environnement
- Positionnement de l'entreprise dans son environnement
- Contexte économique
- Le secteur des métiers
- L'identification et la connaissance des partenaires
- L'identification des politiques en faveur des PME

- Sous-module 2 : Culture juridique
- Notions indispensables de droit
- Les formes juridiques de l'entreprise
- Le conjoint

- Sous-module 3 : Comptabilité
- Présentation générale
- Les outils
- Enregistrement des opérations courantes dans un contexte informatisé
- Fiscalité
- Les travaux de fin d'exercice dans un contexte informatisé

- Sous-module 4 : Gestion financière
- Introduction au calcul des prix
- Analyse de l'activité & analyse financière
- Financement de l'entreprise
- Gestion budgétaire

- Les logiciels de facturation
- Sous-module 5 : Gestion du personnel
- Le contrat de travail
- Le temps de travail
- La paye
- Les obligations sociales

Durée : 203 heures réparties sur 29 jours

Lieu : 54

Public : tout public

Taux horaire maximum d'intervention : 70 € TTC. Il inclut l'ensemble des frais.

Lot n°65 : ADEA – module Secretariat bureautique

Durée : 112 heures réparties sur 16 jours

Objectifs :

Permettre aux participants de :

- Maîtriser les techniques, les méthodes et outils nécessaires pour assumer toutes les tâches de secrétariat au sein de l'entreprise artisanale,
- Se doter des outils, informatiques notamment et d'organisation, les plus adaptés pour être efficace et productif.

Programme :

- Sous-module 1 : L'entreprise et son environnement**
- Rappel rapide des bases de l'informatique et présentation des nouveaux outils
- Le processus d'informatisation de l'entreprise artisanale

- Sous-module 2 : La bureautique**
- La rédaction et la mise en page sous traitement de texte
- L'utilisation d'un tableur

- Sous-module 3 : les outils de télécommunication et de paiement**
- Les outils de télécommunication
- Les outils de paiement et d'encaissement

- Sous-module 4 : l'organisation administrative**
- L'organisation du poste de travail
- L'organisation du travail
- La gestion des flux
- Le traitement de l'information

Lieu : 54

Public : tout public

Taux horaire maximum d'intervention : 70 € TTC. Il inclut l'ensemble des frais.

Lot n°66 : ADEA – module Communication et relations humaines

Durée : 70 heures réparties sur 10 jours

Objectifs :

Permettre aux participants de :

- Mieux se connaître pour se positionner dans l'entreprise et vis-à-vis des partenaires extérieurs
- Communiquer efficacement dans leur vie professionnelle
- Trouver leur place en tant que collaborateur

Programme :

- Sous-module 1 : Les fondements de la communication
 - Le schéma de base de la communication
 - Les ressorts de la communication
 - Les types de situations de communication rencontrées dans et hors du champ de l'entreprise artisanale, identification et analyse
 - L'environnement matériel des échanges
- **Sous-module 2 : Les situations relationnelles**
 - L'accueil
 - L'entretien et la conduite d'entretien
 - L'analyse et la résolution de problèmes
 - La négociation
 - Les échanges téléphoniques
 - La prise de rendez-vous
 - Le suivi des contacts
 - La circulation de l'information (affichage, ...)

Lieu : 54

Public : tout public

Taux horaire maximum d'intervention : 70 € TTC. Il inclut l'ensemble des frais.

Technologies de communication

Lot n°67 : Bureautique

Réalisez vos documents sous Word

Durée : 14 heures

Objectifs :

Permettre aux participants de savoir rédiger un courrier ou document professionnel et d'en faire la mise en forme, de réaliser un mailing (envoi en nombre) en utilisant le publipostage et d'insérer un tableau dans un document.

NB : Version utilisée : Word 2013

Programme :

- **Découverte de l'interface Word 2013**
- **Concevoir des documents**
 - Principes de saisie au kilomètre, mise en forme des caractères (gras, souligné, italique...) et du texte (espacements, interlignage, liste à puce, liste numérotée)
 - Mise en forme des paragraphes (alignement, retrait)
 - En-tête et pied de page, numérotation des pages, sauts de page
 - Insertion d'images, de formes, de symboles, de liens hypertextes
 - Tableaux et colonnes (bordures, trames...)
- **Optimiser la présentation d'un document**

Savoir gérer les sections d'un document, utiliser les outils gain de temps (créer un style, reproduire la mise en forme), création d'un glossaire, utilisation de modèles, saisie d'un texte sous forme de colonne

Le mailing

Le publipostage, son rôle et son utilisation

Création d'une base de données, création d'un document principal, insertion de champs

Réalisation d'un formulaire

Réalisez vos tableaux et fichiers sous Excel

Durée : 14 heures

Objectifs :

Apprendre aux participants à réaliser des tableaux simples permettant de suivre son activité (type fichier clients) et les présenter de manière professionnelle. Savoir utiliser des formules simples et complexes pour automatiser les calculs, concevoir des graphiques et faire la mise en page pour l'impression

NB : Version utilisée Excel 2013

Programme :

Découverte de l'interface Excel 2013

Plan de travail, 1^{ers} calculs, enregistrement, gestion des classeurs et onglets

Les calculs et les fonctions

Saisie de formules de calculs simples, utilisation des formules avec fonctions (pourcentage, moyenne, totaux)

La mise en forme des données

Création et présentation d'un tableau (bordures, modifier/supprimer/ajouter lignes & colonnes). Les graphiques et l'assistant graphique (modification type et couleurs du graphique). Impression et options d'impression

Les modèles

Utilisation des modèles existants : budgets, calendriers, formulaires et rapports

Les macros

Enregistrement et exécution d'une macro

Les outils de liste de données

Définition, filtre automatique & élaboré, tri, mode plan

Lieu : 54

Public : tout public

Taux horaire maximum d'intervention : 70 € TTC. Il inclut l'ensemble des frais.

Lot n°68 : Traitement de l'image

Réalisez vos propres montages vidéo

Durée : 14 heures

Objectifs :

Permettre aux stagiaires de savoir réaliser eux-mêmes des montages vidéo simples afin de promouvoir leur entreprise et leurs produits. Puis pouvoir utiliser ces vidéos sur Internet : blog, site internet, réseaux sociaux, ...

NB : Le participant peut apporter ses propres fichiers image (logos, photos ou autres) sur une clé USB.

Il s'agit d'une formation concrète dans laquelle les participants pourront être amenés à manipuler leurs propres fichiers image (logos, photos ou autres).

Programme :

- Objectif d'une vidéo commerciale (pourquoi, pour qui, à quoi cela va servir ?)
- Exemples de vidéos commentées par le formateur
- Facteurs clés d'une vidéo commerciale réussie

Présentation des logiciels et conception

- Les différents supports vidéo
- Utilisation des outils : gérer les transitions et effets : créer des fondus, insérer des commentaires textuels et des sous-titres
- Le montage vidéo : découper, assembler des séquences, recadrer une image, effets spéciaux et transitions.
- Le montage audio : ajouter de la musique, ajouter des effets, réduire le bruit.
- Enregistrer une vidéo, exporter la vidéo sur un site, visualiser votre projet, partager et diffuser ses vidéos sur le web.

Créez vos propres supports de communication

Durée : 7 heures

Objectifs :

Permettre aux stagiaires de comprendre les principes de la communication commerciale et leur apprendre à réaliser, à moindre coût leurs propres supports de commerciaux et outils de communication.

NB : Le participant peut apporter ses propres fichiers image (logos, photos ou autres) sur une clé USB.

Il s'agit d'une formation concrète dans laquelle les participants pourront être amenés à manipuler leurs propres fichiers image (logos, photos ou autres).

Programme :

Créez et animez des présentations avec Powerpoint

Durée : 14 heures

Objectifs :

Permettre aux stagiaires d'être autonome sur la conception de présentation de qualité tant sur le plan esthétique que sur le fond grâce à des outils méthodologiques adéquats : choix des diapositives, insertion de textes, de graphiques, ..., jeu de couleurs, styles, ... Au-delà des bonnes pratiques, il faudra aussi montrer les erreurs à ne pas commettre.

NB : Le participant peut apporter ses propres fichiers image (logos, photos ou autres) sur une clé USB.

Il s'agit d'une formation concrète dans laquelle les participants pourront être amenés à manipuler leurs propres fichiers image (logos, photos ou autres).

Programme :

- Généralités
- Les fonctions de base
- Les fonctions de base du texte
- Enregistrement des documents
- Le mode plan

- Le mode diapositive
- La fonction de dessin
- Ajouter des objets, des images
- Réaliser une présentation animée
- Les masques
- Le diaporama

Lieu : 54

Public : tout public

Taux horaire maximum d'intervention : 70 € TTC. Il inclut l'ensemble des frais.

Lot n° 69 : Internet

Créez facilement votre site internet

Durée : 21 heures

Objectifs :

Permettre aux stagiaires de réaliser leur site internet. A l'issue de la formation, les personnes repartent avec leur clé USB qui contient leur site internet individualisé. Les possibilités d'hébergement du site internet doivent être abordées.

NB : Les participants pourront apporter leurs propres fichiers image (logos, photos ou autres) et texte sur une clé USB.

Il s'agit d'une formation concrète dans laquelle les participants pourront être amenés à manipuler leurs propres fichiers image (logos, photos ou autres).

Programme :

Les points essentiels de l'algorithme Google

- Les clés connues du SEO
 - Les erreurs classiques
- **Mise à jour de ses pages et de ses contenus**
 - Les éléments à vérifier
 - La pertinence des mots clés
 - Créer des pages complètes et structurées
 - Mise à jour des plugins et widgets
 - Optimisation des images et des balises alternatives
- **Le référencement payant ou SEA**
 - Google Adwords
 - Les affichages de type Display
 - Les réseaux sociaux : tremplin efficace
 - La publicité en ligne
 - Le partenariat Web

Améliorez et faites évoluer votre site Internet

Durée : 7 heures

Objectifs :

Permettre aux participants d'améliorer leur site internet pour le faire vivre et de faire évoluer leur site en fonction de leurs attentes.

Créez votre site de vente en ligne

Durée : 14 heures

Objectifs :

Permettre aux participants de promouvoir leurs produits en réalisant un site Internet marchand et les former à l'administration d'un site pour les rendre autonome dans la gestion quotidienne de cet outil.

Programme :

Rappel sur les principes de base d'un site web

- **Comprendre la structure d'un site**
 - Savoir organiser son site
 - L'hébergement, le nom de domaine, modification et ajout d'information
- **Rappel sur la conception d'un site**
 - Création de pages, insertion d'images, de liens...
- **Les règles de référencement (SEO/SEA)**
- **Les règles juridiques**
 - Cadre légal général, mentions obligatoires, précautions sur le droit à l'image, droits de propriétés intellectuelles (sons/vidéos)
- **Un pas dans le webmarketing**
 - Formulaire de contact , e-mailing, newsletter, ...
- **Webanalytics**
 - Concepts et outils

Lieu : 54

Public : tout public

Taux horaire maximum d'intervention : 70 € TTC. Il inclut l'ensemble des frais.

Lot n°70 : Réseaux sociaux

Valorisez l'image de votre entreprise grâce à Facebook

Durée : 7 heures

Objectifs :

Permettre aux participants de créer sa page Facebook, optimiser sa page entreprise, l'animer, la rendre attractive, faire de la publicité sur Facebook, prospecter de nouveaux clients et entretenir le lien avec sa clientèle.

NB : Les participants peuvent apporter leurs propres fichiers image (logos, photos ou autres) sur une clé USB.

Il s'agit d'une formation concrète dans laquelle les participants pourront être amenés à manipuler leurs propres fichiers image (logos, photos ou autres).

Programme :

- **Présentation générale**
 - La logique Facebook, chiffres du réseau social. Présentation des différents leviers marketing. Les enjeux de Facebook pour l'entreprise
- **Créer sa page et son profil**
 - Présentation des pages et de leurs fonctionnalités. Optimisation et visibilité de sa page d'entreprise, création d'onglets personnalisés. Autorisation, restrictions, descriptions, image de couverture. Gérer l'administration de la page et les contributeurs
- **Rendre attractive sa page Facebook**

Les bonnes astuces pour bien animer et mesurer l'interaction avec les clients et contacts. Like, share, plug in et Facebook Connect. Comprendre leurs attentes et recueillir leurs témoignages, questions ou critiques. Création d'albums photos et de vidéos

Créer sa publicité

Mise en place de campagnes publicitaires, exemples concrets de publicités, obtenir de nouveaux fans. Analyser les comportements des visiteurs et des fans

Mesurer le *Ro*i, le *Roe* et le *Roa*

Marketplace

Découvrir et comprendre les réseaux sociaux

Durée : 7 heures

Objectifs :

Permettre aux participants de savoir communiquer sur leur entreprise grâce aux réseaux sociaux tels que Viadeo, LinkedIn, Twitter, Instagram, ... , créer et paramétrer ses comptes, analyser les statistiques pour affiner sa stratégie commerciale et ainsi développer leurs ventes.

NB : Les participants peuvent apporter leurs propres fichiers image (logos, photos ou autres) sur une clé USB.

Il s'agit d'une formation concrète dans laquelle les participants pourront être amenés à manipuler leurs propres fichiers image (logos, photos ou autres).

Programme :

Les différents réseaux sociaux

Twitter, Facebook, Viadeo, LinkedIn, Youtube, Instagram

Comprendre leur fonctionnement et leur vocabulaire

Les enjeux pour l'entreprise, atouts et menaces du réseau social

Définir ses besoins

Comment utiliser ces supports pour communiquer sur votre entreprise

Choisir le bon réseau pour le bon usage

Adapter sa communication par rapport à son secteur d'activité

Augmenter sa visibilité

Développer son e-réputation

Prospecter et trouver des nouveaux clients

Apprenez à utiliser tous les outils Google

Durée : 7 heures

Objectifs :

Permettre aux participants de comprendre le fonctionnement de Google dans l'entreprise mais également apprendre à connaître les solutions gratuites et payantes de Google et les outils qui leur sont mis à disposition : Gmail, Google suite, Google Drive, Google Calendar,

...

Programme :

Prise en main de Drive

Les types de document Google, les outils de recherche, importation et stockage de fichiers, partage de dossiers et de fichiers, création de notification et d'alertes, sécurité et confidentialité, ...

Documents texte

- **Feuilles de calcul**

- **Présentations**

Créer une présentation, mise en forme du texte, appliquer un thème, insérer un lien, une image, une vidéo, ...

- **Formulaire**

Créer une enquête de satisfaction, intégrer le formulaire, ...

- **Dessin**

- **Usages avancés de Google Drive**

- **Gmail, Hangouts**

- **Google agenda**

- **Démarrer et configurer avec Google Apps**

Lieu : 54

Public : tout public

Taux horaire maximum d'intervention : 70 € TTC. Il inclut l'ensemble des frais.

Lot n° 71 : Pilotage de l'entreprise

Réalisez vos tableaux de bord

Durée : 14 heures

Objectifs :

Appréhender les notions essentielles du pilotage de l'entreprise et fournir aux stagiaires les moyens et méthodologies pour parvenir à construire son propre tableau de bord.

Programme :

- **Le pilotage : pour quoi ? pour qui ?**

- Identification des outils existants, comment utiliser les outils du pilotage ?

Besoins du chef d'entreprise, intérêt de bâtir des outils adaptés

- **Les différents tableaux de bord**

- Inventaire et utilité respective, lien entre besoin et type de tableau, le tableau : outil de démarche de progrès

- **Le tableau de bord financier**

- Gestion budgétaire, différence entre comptabilité et gestion, comment établir des prévisionnels ? Comment établir un plan de trésorerie ? Gestion des risques financiers

- **Le suivi d'activité**

- Identification du mode actuel de suivi, exemples de tableaux utilisés dans les TPE, règles à respecter

- **Le tableau de bord de niveau stratégique**

Lieu : 54

Public : tout public

Taux horaire maximum d'intervention : 70 € TTC. Il inclut l'ensemble des frais.

Finances et Comptabilité :

Lot n° 72 : Comptabilité - Gestion

Initiez-vous à la comptabilité

Durée : 14 heures

Objectifs :

Permettre aux participants de découvrir les principes de base de la comptabilité d'une petite entreprise, d'acquérir une méthodologie comptable, d'appréhender le fonctionnement des comptes et leur répartition dans les documents comptables.

Programme :

La fonction comptable dans l'entreprise

- Les obligations comptables
- L'entreprise et les flux économiques
- L'organisation comptable
- Le plan comptable
- Le principe de la partie double
- Des flux économiques aux opérations comptables
- Principe et enregistrement de la TVA
- Enregistrement des opérations courantes : les factures d'achat, les factures de vente, les règlements émis et reçus, les réductions commerciales, les réductions financières
- Lettrage des comptes et rapprochement
- Les documents de synthèse : la balance, le compte de résultat, le bilan

Connaître l'essentiel de la paie

Durée : 14 heures

Objectifs :

Permettre aux participants de se familiariser avec la réglementation liée à la fiche de paie, de comprendre et calculer les charges sociales et les allègements, maîtriser les rémunérations, apprendre à traiter les différents cas de paie, les effets de la maladie et des congés payés sur la paie et savoir établir une fiche de paie.

Programme :

- Lire et interpréter le bulletin de paie**
 - Les différentes rubriques de la paie
 - Les mentions obligatoires et interdites
- Calculer la rémunération**
 - Le salaire de base et ses compléments
 - les définitions du brut soumis à cotisation, du net à payer et du net fiscal
- Rémunérer les heures travaillées**
 - Le décompte des heures
 - Les heures supplémentaires, les heures complémentaires
- Indemniser les absences**
 - Les congés payés
 - La maladie, l'accident du travail, la maternité, la paternité
- Gérer les avantages en nature et les frais professionnels**
- Calculer les cotisations sociales**
 - Déterminer l'assiette des cotisations
 - les cotisations versées à l'URSSAF et à Pôle Emploi, CSG et CRDS, ...
- Savoir calculer les exonérations de charges**

Ma retraite, quand et combien ?

Durée : 7 heures

Objectifs :

Permettre aux participants de se familiariser avec la réglementation liée aux démarches du départ à la retraite, de maîtriser les nouvelles règles de la retraite des artisans mais aussi faire l'analyse de toute la couverture sociale du chef d'entreprise et de son conjoint, le calcul des indemnités, les avantages fiscaux et identifier les anomalies de carrière, en comprendre les enjeux et les régulariser.

Programme :

Les modes de financement des régimes de retraite

- Le régime général
- Les régimes complémentaires
- Les modes de calcul
 - La formule de calcul de la pension
 - Les conditions pour une retraite à taux plein
 - Les trimestres réellement validés
 - A partir de quand et auprès de qui s'adresser ?
- Appréhender l'évolution des retraites complémentaires
 - Le mode de fonctionnement
 - Le mode de calcul
- Les possibilités d'épargne et de retraite complémentaire

Lieu : 54

Public : tout public

Taux horaire maximum d'intervention : 70 € TTC. Il inclut l'ensemble des frais.

Lot n° 73 : Financement et rentabilité

Bien gérer son entreprise

Durée : 14 heures

Objectifs :

Faire comprendre au participant le fonctionnement financier de l'entreprise. A l'issue de la formation, le participant sera en capacité d'analyser ses documents comptables de synthèse (bilan, compte de résultats), de comprendre les grands principes de la gestion financière et de mieux appréhender le développement de son activité et son financement. Permettre au participant d'identifier les sources de coûts pour l'entreprise, de mettre en place les outils de contrôle pour les maîtriser et planifier son développement.

Programme :

Présentation des documents comptables de synthèse

- Compte de résultat, bilan, annexes
- Les principes de la gestion financière**
 - Fonds de roulement
 - Besoin en fonds de roulement
 - Capacité d'autofinancement
 - Equilibre financier
- Analyser ses coûts et contrôler sa rentabilité**
 - Analyse du compte de résultat
 - Maîtrise des frais d'exploitation

- Optimisation de la politique d'achat
- Création d'outils de suivi

Apprenez à calculer votre coût de revient et votre prix de vente

Durée : 14 heures

Objectifs :

Permettre aux participants de bien connaître les coûts pour fixer en toute connaissance de cause le prix de vente. A l'issue de la formation, le participant sera en capacité de connaître les éléments constitutifs de son prix de revient, de mieux maîtriser les notions de taux horaire, et de se doter d'une méthodologie de détermination de son prix de vente.

Programme :

Définition du coût de revient

- Notion de coût
- Choix des règles de répartition
- Charges fixes et variables, marge sur coûts variables
- Seuil de rentabilité
- Illustration graphique
- Calcul du taux horaire**
- Charges supportées par l'entreprise
- Coefficients multiplicateurs
- Temps de production
- Evaluation du CA total
- Détermination du taux horaire à appliquer à la clientèle
- Détermination du prix de vente**
- Prix psychologique, prix du marché, prix « calculé »

Lieu : 54

Public : tout public

Taux horaire maximum d'intervention : 70 € TTC. Il inclut l'ensemble des frais.

Techniques de vente :

Lot n° 74 : Stratégie commerciale

Prospectez et gagnez de nouveaux clients

Durée : 14 heures

Objectifs :

Permettre aux participants de définir les moyens et maîtriser les techniques de prospection, d'obtenir des rendez-vous et d'optimiser la remontée des informations collectées.

Programme :

- Préparer la prospection
- Définir les objectifs et les cibles
- Rechercher les prospects
- Connaître les stratégies de prospection
- Maîtriser la prospection téléphonique
- Maîtriser la prospection physique
- Préparer son argumentaire
- Analyser et répondre aux objections

Négociez efficacement et fidélisez votre clientèle

Durée : 14 heures

Objectifs :

Permettre aux participants d'améliorer les attitudes dans la relation client, d'intégrer les bases de la vente et de la négociation, de développer et de suivre une relation commerciale efficace, de faire prospérer son activité.

Programme :

Préparer la prospection
Définir les objectifs et les cibles
Rechercher les prospects
Connaître les stratégies de prospection
Maîtriser la prospection téléphonique
Maîtriser la prospection physique
Préparer son argumentaire
Analyser et répondre aux objections

Mieux connaître les besoins de vos clients

Durée : 7 heures

Objectifs :

Donner aux participants la méthodologie et les bons outils afin qu'ils puissent mettre en place une stratégie leur permettant de connaître les besoins réels de leurs clients actuels et futurs prospects (veille professionnelle, recherche d'infos sur internet, participations aux salons, questionnaires, ...).

Le formateur devra à la fois fournir des outils méthodologiques et devra aussi être capable d'aider les participants à élaborer leur stratégie commerciale.

Programme :

Pourquoi il est fondamental de connaître les besoins de ses clients et ses prospects
Les informations quantitatives et qualitatives à recueillir
Les sources d'information externes à l'entreprise : grand public et sectorielles
Les différents modes de recueil direct d'informations auprès de la clientèle, les limites imposées par la loi (CNIL)
Le rapport coût / efficacité des informations collectées
L'adéquation avec la stratégie commerciale : offre de produits / services, positionnement prix, moyens publicitaires et promotionnels, canaux de vente / distribution, argumentaire et différenciation par rapport à la concurrence

Comment valoriser vos qualifications auprès de vos clients ?

Durée : 7 heures

Objectifs :

Permettre aux participants de mieux comprendre les attentes de leurs clients afin de répondre à leurs besoins dans les devis établis, qu'ils puissent vendre les engagements et les avantages de leurs qualifications dans les devis et donner la capacité aux participants d'accompagner leurs clients dans leurs démarches administratives, ...

Programme :

Sensibiliser vos équipes à la pertinence d'obtenir une qualification professionnelle
Identifier clairement vos domaines de qualification
Intégrer la qualification professionnelle dans vos supports de communication
Intégrer la qualification professionnelle dans vos documents commerciaux

Expliquer et accompagner os clients dans les dispositifs d'incitation financière (subvention, crédit d'impôt, éco-prêt à taux zéro...), choix des solutions techniques appropriées

Lieu : 54

Public : tout public

Taux horaire maximum d'intervention : 70 € TTC. Il inclut l'ensemble des frais.

Lot n°75 : Décoration de vitrines et points de vente

Valorisez votre point de vente

Durée : 7 heures

Objectifs :

Permettre aux participants de connaître les règles de base pour gérer sa vitrine et son espace de vente, mettre en valeur ses produits, afin de séduire la clientèle et l'inciter à pousser la porte.

Programme :

Aspects extérieurs : façade et enseigne. Comment être attractif tout en s'intégrant dans l'environnement local et en respectant les règles d'urbanisme ?

- La vitrine : son rôle, son but
- Les règles d'étalage (couleurs, composition, éclairage)
- La scénographie, la mise en scène
- La fréquence du renouvellement, tirer parti de l'événementiel
- Organiser tout l'espace intérieur (identité visuelle, place des mobiliers, mise en valeur des produits, affichage...)

Lieu : 54

Public : tout public

Taux horaire maximum d'intervention : 70 € TTC. Il inclut l'ensemble des frais.

Lot n°76 : Impayés

Prévenez et gérez les impayés

Durée : 7 heures

Objectifs :

Donner aux entrepreneurs les bons outils de prévention et de gestion du risque client (la prévention des risques, la gestion du risque client, le traitement de l'impayé).

Programme :

La prévention des risques

Maîtriser et anticiper les comportements et clients à risques (réflexe de base de prévention et gestion du risque, les moyens juridiques de prévention, étude des conditions générales de vente)

La gestion du risque client

Appliquer les règles de gestion permettant de prévenir et gérer au mieux le risque identifié (recours aux assureurs - crédits, les nouveaux outils de gestion, le suivi des comptes clients actifs, retour sur la pratique du délai fournisseur/client)

Le risque avéré : traitement de l'impayé

Identifier les moyens à disposition pour recouvrer ses créances : titre exécutoire, recours à l'huissier, à une société de recouvrement, aspects sociaux et fiscaux, comment réagir face à un débiteur en procédure collective ?

Lieu : 54

Public : tout public

Taux horaire maximum d'intervention : 70 € TTC. Il inclut l'ensemble des frais.

Lot n°77 : Appels d'offres

Comment remporter un appel d'offres ?

Durée : 14 heures

Objectifs :

Donner aux entrepreneurs les bons outils pour répondre efficacement. Maîtriser les conditions d'attribution d'un marché public. Valoriser sa proposition commerciale. Développer une méthodologie de réponse aux marchés publics.

NB : les participants pourront apporter un appel d'offres auquel ils envisagent de répondre.

Programme :

Découvrir la commande publique

- Comprendre les fondamentaux
- S'appropriier l'environnement juridique

Décider de répondre à un appel d'offres

- Savoir sélectionner les appels d'offres adaptés à ses capacités et décider d'y répondre

Préparer la réponse à l'appel d'offre

- Analyser les documents du marché
- Se positionner rapidement face aux concurrents
- Identifier le(s) besoin(s) de l'acheteur public
- Intégrer la clause d'insertion sociale dans sa réponse

Répondez à un appel d'offres dématérialisé

Durée : 7 heures

Objectifs :

Donner aux entrepreneurs les outils pour savoir répondre à un appel d'offres dématérialisé.

Programme :

Découvrir la commande publique

- Comprendre les fondamentaux
- S'appropriier l'environnement juridique

Décider de répondre à un appel d'offres

- Savoir sélectionner les appels d'offres adaptés à ses capacités et décider d'y répondre

Préparer la réponse à l'appel d'offre

- Appropriation des outils informatiques

Appel d'offres : savoir rédiger un mémoire technique

Durée : 7 heures

Objectifs :

Permettre aux participants de décrypter un cahier des charges, de connaître les obligations de l'acheteur public, de comprendre les règles à respecter, les pièges à éviter afin d'optimiser leur offre tant sur la forme que sur le contenu et augmenter le taux de réussite. Leur expliquer les précautions à prendre, les points de contrôle à mettre en place.

Programme :

□ Introduction

□□ Les documents contractuels, les obligations des parties, le jugement des offres par l'acheteur

□ Constitution d'un mémoire technique

□□ Les règles à respecter, les pièges à éviter

□ Elaborer une stratégie de réponses gagnante

□□ Décrypter le cahier des charges. Les variantes et les options (*Exercices pratiques*)

□ Présenter « le meilleur » mémoire technique : *optimiser votre offre, tant sur la forme que sur le contenu, pour augmenter votre taux de réussite*

□□ Comment montrer sa compréhension du besoin de l'acheteur ? Comment se différencier ? Astuces et conseils pour se démarquer Cas des mémoires avec cadre de réponse imposé (*Exercices pratiques*). Cas des mémoires au format libre (*Exercices pratiques*)

□ Bouclage de l'offre

□□ Les précautions à prendre, les points de contrôles à mettre en place

□ Réaliser un bilan pour améliorer son mémoire technique

□□ Connaitre son positionnement après l'appel d'offres

□□ Les obligations de l'acheteur public

Lieu : 54

Public : tout public

Taux horaire maximum d'intervention : 70 € TTC. Il inclut l'ensemble des frais.

Lot n°79 : Métiers d'art

Bien se préparer pour réussir sa participation à un salon

Durée : 7 heures

Objectifs :

Permettre aux participants de maîtriser les clés d'une réussite commerciale (de la préparation à l'installation du stand) mais également les techniques d'accueil, de vente et d'après-vente des produits sur un salon ou une foire afin de transformer les opportunités en vente.

Programme :

La préparation en amont

□□ Organisation du salon

□□ Choix d'une stratégie de communication

□ Pendant le salon

□□ La visibilité

□□ L'attractivité

□□ L'animation

□□ La communication

- Après le salon
- Les relances clients
- Le bilan

Savoir mettre en scène et valoriser ses créations

Durée : 7 heures

Objectifs :

Permettre aux participants d'identifier les éléments pertinents ou non dans la mise en place des produits sur son stand, de maîtriser toutes les astuces pour la mise en avant des produits et de prodiguer tous les conseils pour mettre davantage le stand en valeur au milieu des autres artistes.

Programme :

- Définition de la mise en scène
- Les outils marketing
- Les expositions, foires, salons, ...

Lieu : 54

Public : tout public

Taux horaire maximum d'intervention : 70 € TTC. Il inclut l'ensemble des frais.

Ressources humaines

Lot n°80 : Droit du travail

Droits et devoirs envers vos salariés

Durée : 14 heures

Objectifs :

Permettre aux participants de connaître les droits des salariés réglementés par le code du travail et les conventions collectives, les obligations envers les salariés afin d'éviter les litiges et qu'il puisse faire face aux conflits du quotidien avec professionnalisme.

Programme :

- Les obligations administratives des entreprises
- Les droits et obligations quant à l'embauche et au contrat de travail
- Les droits et obligations quant à la formation professionnelle
- Les droits et obligations quant à l'hygiène et à la sécurité

Lot n°81 : Gestion du personnel

Animez, motivez et dirigez votre équipe

Durée : 14 heures

Objectifs :

Permettre aux participants de savoir se positionner comme manager au sein de l'entreprise, de stimuler l'esprit d'équipe, de motiver ses collaborateurs, d'identifier son style de management, de déléguer et de gagner en performance.

Programme :

- Les rôles du manager : les styles de management et les qualités fondamentales du manager
- La communication : les règles de la communication pour faire passer un message, créer de la confiance et de la cohésion
- La motivation de l'équipe : les éléments de la motivation et à quoi sert-elle ?
- La gestion d'équipe : mener efficacement tout entretien de management, suivre et accompagner le travail de ses salariés, conduire une réunion et connaître les étapes à respecter pour bien déléguer

S'engager dans une démarche RSE au sein de mon entreprise

Durée : 7 heures

Objectifs :

Permettre aux participants de comprendre les enjeux du développement durable et les clés de la démarche RSE, identifier les priorités pour chaque entreprise, les aider à construire et mettre en place un plan d'actions pour enfin leur permettre de communiquer et de présenter cette démarche en interne et en externe.

Programme :

- Les actions concrètes RSE dans le quotidien de l'entreprise
- Les enjeux et les intérêts majeurs pour une entreprise
- La situation de la RSE dans le contexte général du développement durable
- Déclinaison en 5 thématiques:
 - Gouvernance
 - Sociale
 - Environnementale
 - Economique
 - Territoriale
- Formalisation d'un plan d'action
- Mise en place d'un plan de communication

Manager une équipe selon les générations

Durée : 14 heures

Objectifs :

Permettre aux participants de piloter la diversité des générations qui composent leur personnel, d'analyser les différents types de conflits et les situations qui en découlent ou qui pourraient en découler, d'apprendre à identifier les freins à la gestion des conflits en leur

apportant les outils et les conseils indispensables pour anticiper, éviter et gérer les situations difficiles.

Programme :

- Quelle posture adopter en fonction des types de personnes ?
- Comment motiver son personnel à atteindre les objectifs de l'entreprise ?
- Apprendre les origines des conflits et les gérer
- Trouver des solutions
- Le rôle de la communication et de la prise de décisions dans la gestion du personnel

Etre plus efficace dans le recrutement de ses salariés

Durée : 14 heures

Objectifs :

Permettre aux participants de se donner les moyens de recruter de façon efficace en leur apportant les clés d'une démarche adaptée. Leur présenter les notions et les outils de recrutement pour s'assurer d'une collaboration fructueuse et durable, leur apprendre à analyser leur besoin en compétence pour pouvoir définir le profil adapté au poste, puis les préparer à la conduite d'un entretien d'embauche.

Programme :

- Apprendre à connaître les différents contrats de travail
- Apprendre à évaluer la rentabilité d'une embauche
- Etablir un questionnaire de recrutement en fonction du poste de travail du futur salarié
- Apprendre à connaître les différentes étapes de l'entretien d'embauche
- Apprendre à observer le langage verbal et non verbal
- Prendre une décision sur une candidature

Lieu : 54

Public : tout public

Taux horaire maximum d'intervention : 70 € TTC. Il inclut l'ensemble des frais.

Formations juridiques :

Lot n°82 : Aspects juridiques de l'entreprise artisanale

Transformez votre entreprise en société : les avantages et les inconvénients

Durée : 7 heures

Objectifs :

Permettre aux participants de comprendre et maîtriser les principaux mécanismes juridiques, commerciaux et financiers afin qu'ils puissent envisager le passage en société dans les meilleures conditions.

Programme :

- **Rappel du statut de l'entrepreneur individuel**
- □ Maîtriser et anticiper les impacts de la fiscalité sur le statut de l'entrepreneur artisan

- Régime social et fiscal
- Le passage en société**
- Avantages et limites de la mise en société
- Identifier les leviers et les inconvénients du mode d'exploitation en société
- Rappel du statut de l'auto-entrepreneur**

Artisan : comment protéger votre patrimoine ?

Durée : 7 heures

Objectifs :

Permettre aux participants de comprendre et maîtriser les principales méthodes de protection et de séparation du patrimoine au regard des règles matrimoniales, successorales, fiscales et sociales (la protection de l'entrepreneur, les techniques de protections, incidences du droit successoral sur l'entreprise).

Programme :

- La protection de l'entrepreneur**
- Identifier précisément les besoins de protection de l'entrepreneur
- Les techniques de protection**
- Identifier et maîtriser les techniques juridiques et financières permettant de protéger son patrimoine : incidences du régime matrimonial, incidences du régime fiscal
- Zoom sur les incidences du droit successoral sur l'entreprise**
- Identifier les avantages et inconvénients de chaque option au regard du droit successoral : le risque majeur de confusion du patrimoine d'une société et celui de l'entrepreneur, le risque pénal et fiscal

Lot n° 83 : Formation réglementaire

Rédigez votre document unique d'évaluation des risques professionnels

Durée : 7 heures

Objectifs :

Permettre aux entrepreneurs, ayant eu une première approche avec un conseiller de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat ou ayant réalisé une première ébauche, de finaliser leur document unique.

Programme :

Rappel du contexte, des enjeux

- Hiérarchisation des risques
- Elaboration du plan d'action / mise en place des mesures de prévention
- Formalisation du Document Unique
- Suivi et mise à jour du document unique

Lot n° 84 : Formation réglementaire alimentaire

Hygiène et sécurité alimentaire

(Programme répondant à l'obligation de formation en matière d'hygiène alimentaire de certains établissements de restauration commerciale : **Décret n° 2011-731 du 24 juin 2011**)

Durée : 14 heures

Objectifs :

Permettre aux personnels d'entreprises des métiers de bouche et de restauration commerciale d'acquérir les capacités nécessaires pour organiser et gérer l'activité dans des

conditions d'hygiène conformes aux attentes de la réglementation et permettant la satisfaction client ; identifier les grands principes de la réglementation ; analyser les risques liés à une insuffisance d'hygiène en restauration commerciale ; mettre en œuvre les principes de l'hygiène en restauration commerciale (utiliser le Guide de Bonnes Pratiques d'Hygiène (GBPH) du secteur d'activité, maîtriser la méthode HACCP...), aborder ou préparer un contrôle sanitaire.

Programme :

Aliments et risques pour le consommateur
l'alimentation, les moyens de maîtrise des dangers microbiologiques)
et la gestion des non-conformités, les bonnes pratiques d'hygiène (BPH) et les procédures basées sur le Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP)
Le plan de maîtrise

Etiquetage des produits, allergènes et règles à respecter

Durée : 7 heures

Objectifs :

Permettre aux stagiaires d'apprendre à réaliser des étiquettes de produits mis en vente dans le respect de la réglementation en vigueur, de savoir mettre en place une information sur les allergènes, de pouvoir répondre aux questions des personnes allergiques et de sensibiliser leur personnel aux phénomènes allergiques.

Programme :

- Le contexte réglementaire : la réglementation, les contrôles et les sanctions
- Les mentions obligatoires à indiquer sur les étiquettes des produits préemballés
- La mise en place d'une gestion de l'information sur les allergènes
- Les informations obligatoires : responsabilité, traçabilité, ...

Lieu : 54

Public : tout public

Taux horaire maximum d'intervention : 70 € TTC. Il inclut l'ensemble des frais.

Sécurité et prévention des risques

Lot n° 85 : Santé au travail

Sauveteur Secouriste du Travail

Durée : 14 heures

Objectifs :

A partir du référentiel de formation des sauveteurs secouristes du travail, faire acquérir aux participants les gestes des sauveteurs secouristes du travail et leur donner la capacité d'intervenir immédiatement et efficacement en cas d'accident au sein de l'entreprise

Il appartient à l'organisme d'effectuer toutes les démarches de référencement des stagiaires.

Programme :

Identifier les principaux risques d'accidents du travail pour mieux s'en prémunir

- Connaître les principaux enjeux de la prévention des risques professionnels
- Connaître le rôle du sauveteur secouriste du travail
- Apprendre la conduite à tenir en cas d'accident
- Examiner la situation et la victime
- Alerter les secours
- Secourir les victimes : disposer des connaissances essentielles pour effectuer les bons gestes
- Appréhender les situations inhérentes aux risques spécifiques

Recyclage Sauveteur Secouriste du Travail

Durée : 7 heures

Objectifs :

Permettre aux participants d'actualiser leurs connaissances en matière de prévention des accidents et s'entraîner à la pratique des gestes de secourisme et s'approprier de nouvelles techniques (rappels de la formation initiale, renforcement des connaissances et actualisation des risques en entreprise)

Programme :

Retours d'expériences

- Rappels de la formation initiale et renforcement des connaissances (la prévention, la protection, l'examen de la victime, l'alerte)
- Révision et perfectionnement des gestes d'urgences
- Actualisation aux risques de l'entreprise et aux modifications du programme (nouvelles techniques,...)

Bons gestes et bonnes postures au travail

Durée : 7 heures

Objectifs :

Permettre d'appréhender les risques dorso-lombaires et leur prévention. Etre capable d'appliquer des techniques de gestes et postures de travail adaptées pour atténuer la fatigue et réduire la fréquence des accidents.

Programme :

Introduction sur les troubles musculo-squelettiques (TMS)

Regard sur les accidents du travail et les maladies professionnelles liées à l'activité physique des salariés

Quelques notions d'anatomie

Facteurs de risques

Lieu : 54

Public : tout public

Taux horaire maximum d'intervention : 70 € TTC. Il inclut l'ensemble des frais.

Lot n°86 : Sécurité informatique

La sécurité informatique dans mon entreprise

Durée : 7 heures

Objectifs :

Permettre aux participants de découvrir les différents risques informatiques, et leur apprendre à mettre en place des protections sur le patrimoine numérique de leur entreprise.

Programme :

- Recenser le patrimoine numérique
- liste des clients, fournisseurs, contacts, mails, ...
- logiciels : devis-factures, comptabilité, paie, ...
- fiches produits (ou services), plaquettes, projets, ...
- Historique de la société, personnels, contrats, ...
- Risques encourus par une absence ou une mauvaise protection
- exemples de perte, vol ou destruction de données
- le cadre législatif de la sécurité : principales lois
- le rôle de la CNIL et son impact sur les entreprises
- le facteur humain dans la sécurité informatique
- Mise en place d'une stratégie de sécurité, 10 règles à respecter dont :
 - ranger/centraliser ses données
 - Sauvegarder de différentes façons
 - Créer de vrais mots de passe
 - Sécuriser son PC, etc.

Lieu : 54

Public : tout public

Taux horaire maximum d'intervention : 70 € TTC. Il inclut l'ensemble des frais.

Développement personnel :

Lot n°87 : Développement personnel

Faire face à l'agressivité et à l'incivilité des clients

Durée : 14 heures

Objectifs :

Permettre aux participants de mieux gérer les clients difficiles en comprenant les mécanismes de l'agressivité et apprendre à identifier la ou les solutions pour chaque situation de conflit. Cette formation doit permettre aux stagiaires de prendre du recul et d'acquérir les outils pour les aider à mieux contrôler leur émotion, désamorcer l'escalade de la violence et rétablir une communication positive.

Programme :

- Comprendre l'agressivité dans la relation clientèle
 - les différentes situations d'agression
 - Les facteurs d'agressivité (sociaux, commerciaux, ...)
 - le diagnostic de ses propres réactions à l'agressivité
- Faire face à une situation d'incivilité client
 - L'écoute du message
 - Les éléments à prendre en compte pour pouvoir « calmer le jeu »
- Conserver et retrouver son calme dans des situations difficiles
 - Conserver sa stabilité émotionnelle
 - Savoir faire appel à des personnes tierces

- débriefing avec soi-même, ses collègues et sa hiérarchie
- Prévenir les risques d'incivilité clients et mieux les anticiper
- Lister les situations amenant à de l'insatisfaction et de la colère de la part des clients
- Apprendre à repérer les signaux précurseurs
- Agir pour prévenir

Lieu : 54

Public : tout public

Taux horaire maximum d'intervention : 70 € TTC. Il inclut l'ensemble des frais.

Développement de la performance d'entreprise

Formations Langues étrangères

Lot n°88 : Maîtrisez l'anglais dans votre cadre professionnel

Durée : 30 heures maximum

Objectifs :

Faciliter la compréhension et l'expression écrite et/ou orale dans un contexte professionnel.

NB :

- ◆ Il s'agit d'une formation individuelle : élaboration d'un parcours de formation individualisé en fonction du niveau (après positionnement) et des besoins du participant.
- ◆ La formation aura lieu dans les locaux du prestataire, à savoir sur les secteurs de Nancy, Lunéville, Toul, Briey et Longwy.

Programme :

Après un positionnement (durée : 55 min), élaboration d'un parcours de formation individualisé en fonction du niveau du stagiaire et de ses besoins. 3 niveaux :

- Elémentaire : être capable d'accueillir un client dans des situations simples et prévisibles de la vie professionnelle et échanger des informations factuelles simples.
- Intermédiaire : être capable d'accueillir de façon autonome dans des situations simples et/ou complexes de la vie professionnelle et échanger des informations simples et/ou complexes.
- Expérimenté : être capable de s'exprimer sur des sujets complexes de façon claire et structurée et de comprendre sans effort

Lieu : 54

Public : tout public

Taux horaire maximum d'intervention : 70 € TTC. Il inclut l'ensemble des frais.

Lot n°89 : Maîtrisez l'allemand dans votre cadre professionnel

Durée : 30 heures maximum

Objectifs :

Faciliter la compréhension et l'expression écrite et/ou orale dans un contexte professionnel.

NB :

- ◆ Il s'agit d'une formation individuelle : élaboration d'un parcours de formation individualisé en fonction du niveau (après positionnement) et des besoins du participant.
- ◆ La formation aura lieu dans les locaux du prestataire, à savoir sur les secteurs de Nancy, Lunéville, Toul, Briey et Longwy.

Programme :

Après un positionnement (durée : 55 min), élaboration d'un parcours de formation

individualisé en fonction du niveau du stagiaire et de ses besoins. 3 niveaux :

Elémentaire : être capable d'accueillir un client dans des situations simples et prévisibles de la vie professionnelle et échanger des informations factuelles simples.

Intermédiaire : être capable d'accueillir de façon autonome dans des situations simples et/ou complexes de la vie professionnelle et échanger des informations simples et/ou complexes.

Expérimenté : être capable de s'exprimer sur des sujets complexes de façon claire et structurée et de comprendre sans effort

Lieu : 54

Public : tout public

Taux horaire maximum d'intervention : 70 € TTC. Il inclut l'ensemble des frais.

Lot n°90 : Maîtrisez le luxembourgeois dans votre cadre professionnel

Durée : 30 heures maximum

Objectifs :

Faciliter la compréhension et l'expression écrite et/ou orale dans un contexte professionnel.

NB :

- ◆ Il s'agit d'une formation individuelle : élaboration d'un parcours de formation individualisé en fonction du niveau (après positionnement) et des besoins du participant.
- ◆ La formation aura lieu dans les locaux du prestataire, à savoir sur les secteurs de Briey et Longwy.

Programme :

Après un positionnement (durée : 55 min), élaboration d'un parcours de formation individualisé en fonction du niveau du stagiaire et de ses besoins. 3 niveaux :

Elémentaire : être capable d'accueillir un client dans des situations simples et prévisibles de la vie professionnelle et échanger des informations factuelles simples.

Intermédiaire : être capable d'accueillir de façon autonome dans des situations simples et/ou complexes de la vie professionnelle et échanger des informations simples et/ou complexes.

Expérimenté : être capable de s'exprimer sur des sujets complexes de façon claire et structurée et de comprendre sans effort

Lieu : 54

Public : tout public

Taux horaire maximum d'intervention : 70 € TTC. Il inclut l'ensemble des frais.