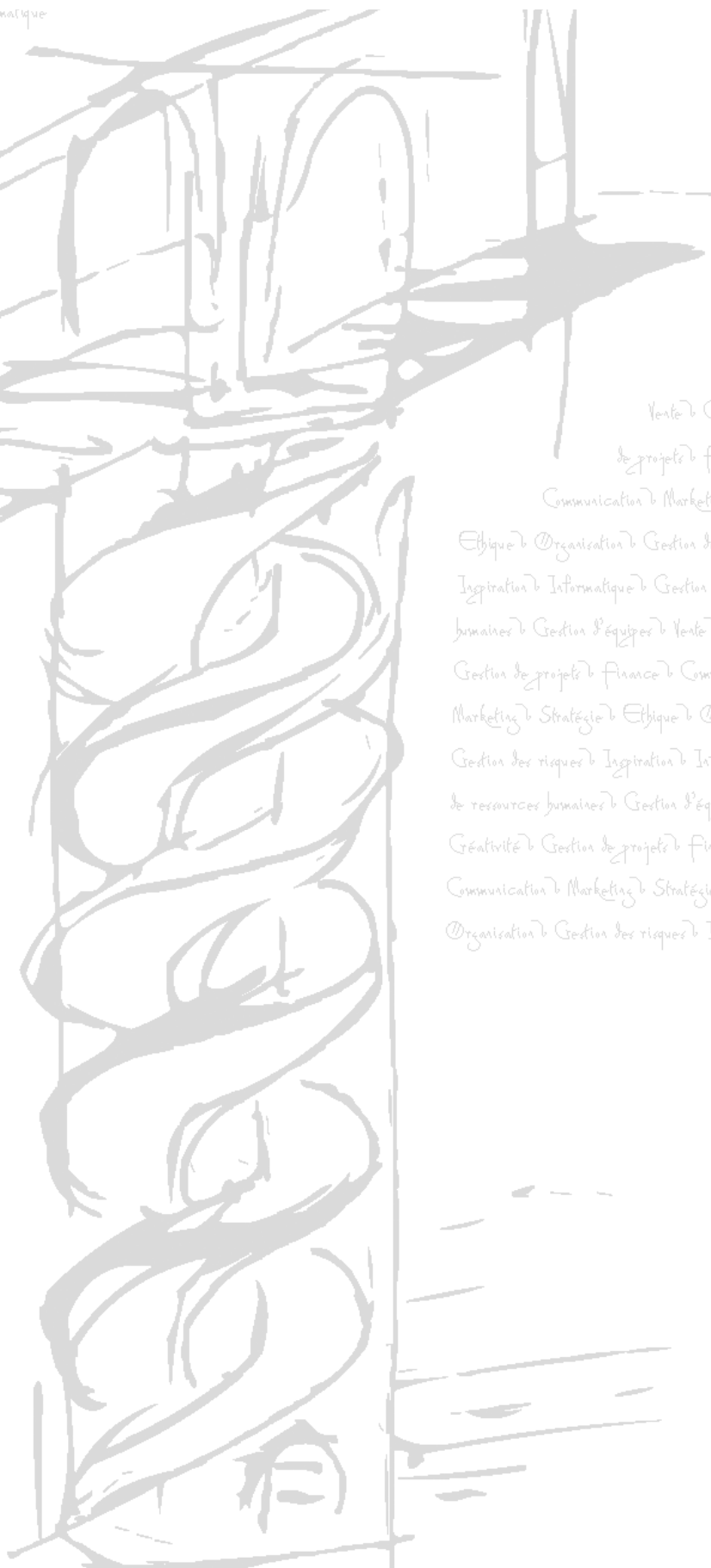




# CENTRE DE COMPÉTENCE MANAGEMENT & COMMERCE

## PROGRAMME FORMATIONS ENSEIGNEMENT 2011 - 2012

[WWW.FORMATION-MANAGEMENT-COMMERCE.BE](http://WWW.FORMATION-MANAGEMENT-COMMERCE.BE)



Vente & G  
de projets & fi  
Communication & Marketing  
Ethique & Organisation & Gestion des  
Inspiration & Informatique & Gestion d  
humaines & Gestion d'équipes & Vente &  
Gestion de projets & finance & Comm  
Marketing & Stratégie & Ethique & @  
Gestion des risques & Inspiration & Info  
de ressources humaines & Gestion d'équi  
Créativité & Gestion de projets & Fin  
Communication & Marketing & Stratégie  
Organisation & Gestion des risques & In



AWEX - CNE - FUCAM - HEC - IFAPME - WALLONIE - SETCA - UCM - UWE



**Ces formations seront organisées sous réserve d'accord budgétaire**

Le Centre de compétence Forem Formation Management & Commerce vous propose pour l'année scolaire 2011 – 2012 un programme de formations remis au goût du jour. Il intègre dès à présent les nouveaux aspects du management et du commerce pour vous doter ainsi que vos étudiants, des compétences en phase avec le monde du travail.

**Publics cibles** : Ces formations vous sont accessibles si vous faites partie de : Enseignement secondaire ordinaire du 3ème degré (5 et 6è) - section de qualification : techniques de qualification, artistique qualifiant et professionnel / Enseignement secondaire ordinaire du 4<sup>ème</sup> degré - section de transition (7è) et section de qualification (7Q et 7P) / Enseignement ordinaire secondaire en alternance (CEFA) / Enseignement supérieur de type court ou long non-universitaire / Enseignement de promotion sociale secondaire supérieur de qualification / Enseignement de promotion sociale supérieur de type court / Enseignement de promotion sociale supérieur de type long.

Toutefois, si vous ne deviez pas faire partie d'un des publics repris ci-dessus, contactez-nous. Nous étudierons, ensemble, la possibilité d'une collaboration ponctuelle.

**Coûts** : Si vous faites partie des publics cibles, ces formations sont totalement gratuites pour vous.

**Organisation** : Ces formations sont dispensées par journées de cours complètes. Nos intervenants, experts dans leurs domaines, se déplacent dans vos établissements en fonction de vos horaires. La plupart des modules proposés sont composés d'une ou de deux journées de formation. Celles-ci sont, le plus possible, pratiques et émaillées d'exemples concrets et de mises en situation. De ce fait, nous ne pouvons, pas prendre en charge des groupes de plus 15 élèves. Si tel devait être votre cas, signalez-le nous, nous rechercherons, ensemble, une solution.

Nous vous proposons deux catalogues de formations. Un **premier catalogue** reprend les **formations récurrentes**. Bien que celles-ci aient fait leurs preuves et rencontrent un franc succès depuis quelques années, leur contenu est régulièrement adapté pour qu'il soit toujours en phase avec la réalité du terrain. Un **second catalogue** reprend une série de **thématiques** que nous pouvons aborder avec vous et vos élèves et, pour lesquelles, un développement plus particulier, **sur mesures**, est envisagé.

**Réservations** : Pour bloquer une date ensemble, plusieurs possibilités. Vous pouvez nous retourner le bordereau d'inscription, que vous trouvez en annexe, complété de toutes les informations nécessaires. Nous vous confirmerons la réservation et nous établirons la convention bilatérale. Vous pouvez, également, nous joindre par mail ou par téléphone. Nous réagissons très rapidement et reprenons contact avec vous pour définir le programme et bloquer les dates voulues.

**Administration** : Nos formations sont encadrées par une convention bilatérale signée par votre établissement et notre centre de compétence. Des listes de présence à faire compléter le jour de la formation ainsi que des formulaires d'évaluation de notre prestation vous sont également envoyées. Notre intervenant les reprend en fin de journée.

# Le Programme

## A. Les formations récurrentes.

### **ENSR01 : Les techniques de vente en petite surface commerciale.**

#### **Description**

Un dicton anglais, traduit en français dit « le client vote avec ses pieds ». S'il n'est pas satisfait, il ne dira probablement rien mais ne reviendra plus jamais ! Vendre une fois, c'est accessible à la plupart. Les bons vendeurs vendent plusieurs fois !

Il est donc primordial de bien accueillir le client, de détecter son besoin rapidement et efficacement et de lui fournir un service hors pair pour lui donner envie de revenir.

Profitez des connaissances pratiques de terrain de nos formateurs pour permettre à vos élèves de jongler avec les techniques d'entretien de vente en direct.

Ce module **de 1 jour**, axé sur la pratique, aborde les matières suivantes :

A. L'accueil. Le client rentre. Que doit-il voir ? Que doit-on lui dire ? Quand ? Comment savoir ce dont il a besoin ? (\*)

B. L'entretien de vente. Vous voulez vendre, il vient pour acheter. Vous êtes donc faits pour vous entendre. Mais il faut pouvoir gérer l'entretien de vente et conclure celle-ci. Et si vous lui vendiez d'autres articles qu'il n'était pas venu chercher ? Sachez le conseiller.

C. Le suivi. Vous avez vendu, c'est bien. Mais ça ne s'arrête pas là. En quoi consiste le suivi d'une vente ? Comment fidéliser la clientèle ?

### **ENSR02 : Les moyens de communication professionnels (téléphone, mail).**

#### **Description**

Pour une entreprise, petite ou grande, le premier contact avec un nouveau client se fait par téléphone. Il s'agit donc de la première impression laissée par votre entreprise auprès de son, on l'espère, futur client. Vous ne pouvez pas vous permettre de le manquer.

De même, les moyens de communication ayant fondamentalement évolué ces dernières années, la manière de gérer une boîte de messagerie électronique est fondamentale. Le futur client qui est à la recherche d'un service peut facilement toucher un grand nombre de destinataires, rapidement, par courrier électronique. Le plus souvent, celui qui réagira le plus rapidement, en proposant une réponse adéquate, bien sur, décrochera la commande.

Une excellente gestion de ces moyens de communication participe, aussi, grandement à la fidélisation de la clientèle.

Ce module **de 1 jour**, axé sur la pratique, permettra aux élèves d'appréhender les techniques de communication par téléphone ainsi que par courrier électronique. A savoir :

A. Le téléphone sonne. Quand faut-il décrocher ? Comment s'annoncer de manière claire ?

B. Le client émet sa demande. Il faut l'écouter et l'orienter. Comment prendre note efficacement ? Comment effectuer un filtre efficace ?

C. La conversation se termine. Comment conclure la conversation ? Que dire ? Comment assurer le suivi ?

D. Vous gérez la boîte de messagerie électronique de la société. Quand devez-vous la consulter ? Comment accuser réception d'un message ? Comment le transférer ? Comment répondre professionnellement ?

### **ENSR03 : Le Business Plan en pratique.**

#### **Description**

Un business plan, ou simplement plan d'entreprise, est un résumé de la stratégie d'entreprise, des actions et moyens qu'un entrepreneur compte mettre en œuvre dans un projet entrepreneurial afin de développer, au cours d'une période déterminée, les activités de son entreprise.

Il s'agit donc d'un plan détaillé qui va reprendre les différentes activités de l'entreprise, les ressources nécessaires pour parvenir au but souhaité ainsi les volumes d'affaires nécessaires.

Les organismes financiers vous demanderont, à coup sur, de présenter un plan d'affaires très détaillé pour toute demande de financement d'activité.

Profitez des connaissances pratiques de nos formateurs pour permettre à vos élèves de partir avec un temps d'avance.

Ce module **de 2 jours**, axés sur la pratique, permettra aux élèves d'appréhender les techniques nécessaires à l'établissement de ce business plan. A savoir :

A. Le Business Plan. A quoi ça sert ? A qui ça sert ? Que dois-je prendre en compte ?

B. Les prévisions. Comme il s'agit d'un plan prévisionnelle, comment estimer le plus correctement possible les données qu'il faut y mettre ?

C. Les partenaires financiers. Que mentionner pour « rassurer » les partenaires financiers et les aider efficacement à la prise de décision en matière d'octroi de crédit.

D. Aide à la prise de décision. Comment cet outil peut-il aider le futur indépendant dans ses décisions stratégiques? Comment se lancer dans l'aventure de l'entrepreneuriat en ayant une bonne vision des forces et faiblesses de son projet? Les pouvoirs publics mettent une série d'aides à disposition des créateurs. Lesquelles?

Le formateur, rompu à ces différentes techniques, se déplace dans votre école pour deux journées de cours. Pédagogiquement, il n'est pas optimal de prévoir deux jours consécutifs. Il faut laisser aux participants la possibilité de se familiariser aux matières vues. Pour les groupes d'étudiants futurs gestionnaires d'entreprise, le formateur participe à la création de leur propre plan d'affaires. C'est du concret !

## **ENSR04 : Les nouvelles tendances du marketing durable.**

### **Description**

Vous maîtrisez le marketing d'aujourd'hui et voulez découvrir le marketing de demain ?

Soyez les premiers à faire bénéficier vos élèves des nouvelles techniques de marketing. Celles-ci prennent en compte les aspects sensoriel, ethnique, événementiel. Tout ce qui touche à l'émotionnel et au bien être du consommateur dans le but de favoriser son achat et augmenter sa satisfaction.

Les consommateurs privilégient les entreprises respectueuses de leur environnement. Il est donc nécessaire d'aborder le marketing durable dans une stratégie performante. Nous verrons ensemble comment y parvenir.

Ce module **d'1 jour**, axé sur la pratique, permettra aux élèves d'aborder :

A. Les 4C du marketing mix. La stratégie remplace la vision de l'entreprise par la vision du client. Nous verrons comment.

B. Le One to One. Chaque client est unique. A l'entreprise d'adapter sa solution pour la rendre aussi unique.

C. Le merchandising sensoriel. Tous les facteurs d'ambiance favorisent l'acte d'achat. Nous verrons de quelle manière.

D. La dynamique commerciale. Faire la différence entre un magasin et un musée ? Pas si compliqué. Il y a une clientèle pour tous.

## **ENSR05 : L'accueil en entreprise.**

### **Description**

Ne dit-on pas, de manière générale, que nous n'avons pas deux fois l'occasion de faire une première bonne impression ?

Dans le monde de l'entreprise, en magasin, même pour un artisan, cet aspect de la relation commerciale est plus qu'important. Il est donc primordial de bien accueillir le visiteur, lui donner confiance et le mettre en situation positive par rapport à l'entreprise.

Profitez des connaissances pratiques de nos formateurs pour permettre à vos élèves de jongler avec les techniques d'accueil.

Ce module **de 1 jour**, axé sur la pratique, abordera les matières suivantes :

A. La communication. Que dire et comment le dire ? Ce sont les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle.

B. L'interlocuteur. Toutes les personnes qui s'adressent à l'accueil ne sont pas forcément connues. Comment cerner le besoin, l'intention de mon interlocuteur et adapter mon discours en fonction ?

C. L'image de marque. En quoi ce point affecte-t-il l'image de marque de la société ?

## **ENSR06 : Aborder une entreprise pour proposer un stage.**

### **Description**

Les patrons, les recruteurs sont constamment contactés par un grand nombre de demandeurs de stage au sein de leur entreprise. Pour que la candidature de vos élèves sorte du lot, il faut qu'elle soit ciblée et originale.

En fonction du poste visé et du type d'entreprise, le canal privilégié pour la prise de contact est différent. On ne s'adresse pas à un comptable comme on s'adresse à un caviste, par exemple. Les besoins de chacun sont différents.

En résumé, ce module de formation **de 2 jours** permettra à vos élèves de faire le point sur leur projet professionnel et de cibler les entreprises, les secteurs vers lesquels ils souhaitent se diriger. Tout a de l'importance !

A l'aide d'une pédagogie variée, appuyée d'outils pratiques, notre formateur abordera les points suivants :

A. Les canaux de communication. Différents canaux existent pour poser une candidature. Le téléphone, le mail, le courrier, les sites Internet et, bien-sur... la visite en entreprise directement. Comment choisir le bon moyen ! D'ailleurs, existe-t-il un moyen plus efficace qu'un autre ? Vous aurez la réponse en suivant ce module !

B. L'entretien d'embauche, panique à bord ? L'entretien d'embauche est un moment crucial. Il peut, va influencer la suite de la carrière professionnelle. Il convient donc de le préparer pour ne pas être surpris par des questions auxquelles on ne peut répondre ou pour lesquelles la réponse donnée est inadéquate.

C. Les outils. On accepte que le Curriculum Vitae qui marche à tous les coups n'existe pas. Mais celui qui fera tout rater existe bel et bien lui ! A l'aide de techniques concrètes, les élèves sauront ce qu'ils doivent y mettre... ou surtout pas ! Il en va de même de la lettre de candidature.

D. Les salons de l'emploi. Comment être efficace sur un salon de l'emploi ? Quand y aller ? Que prendre avec soi ? Comment le préparer ? Comment savoir qui on va rencontrer ? Pourquoi est-ce important ?

#### B. Les formations thématiques sur mesure.

Nous pouvons aborder avec vous et avec vos élèves les thématiques suivantes :

- La vente directe par téléphone
- Les techniques de négociation, de vente
- Les responsabilités juridiques liées à la vente
- La présence sur les réseaux sociaux et sur le web en général
- Les techniques de communication et de présentation
- La gestion de projets
- L'organisation d'événements
- La gestion des ressources humaines

Et, de manière générale... tout ce qui se rapproche de près ou de loin du management et du commerce.

Pour toute demande particulière, contactez :

**Pierre GILLAIN**

*Formateur - Chargé de projets*

**Forem Formation**

**Centre de Compétence Management & Commerce**

Avenue des Alliés 14/18

6000 CHARLEROI

Tél.: 071/274.512

Fax: 071/274.510

<http://twitter.com/#!/FFManagecomm>

<http://www.linkedin.com/pub/pierre-gillain/5/527/b39>

[pierre.gillain@forem.be](mailto:pierre.gillain@forem.be)

[www.formation-management-commerce.be](http://www.formation-management-commerce.be)