

ASSISTANT-E DE DIRIGEANT-E D'ENTREPRISE ARTISANALE (ADEA)

Titre Professionnel Homologué (RNCP35011) de NIVEAU IV - BAC

Une formation concrète, pratique, professionnelle... qui répond au **besoin spécifique des petites entreprises (TPE)** où l'**Assistant-e du-de la dirigeant-e d'entreprise artisanale** doit être **polyvalent-e** et démontrer une **capacité d'adaptabilité** et de **réactivité** pour seconder le-la chef-fe d'entreprise.

L'Assistant-e développe des **fonctions clés** : **gestion administrative et financière**, mais aussi **développement commercial** et contribue ainsi, par ses compétences acquises, à la **pérennisation de l'entreprise**.

Contact, dates, durée, horaires, public, tarifs

Contact : Aurélie COSTE - 05 65 35 13 55 - formation@cm-cahors.fr

Dates : calendrier des cours et examens transmis sur demande.

Durée : 7 heures/semaine soit 602 heures réparties sur 1 ou 2 années

Horaires : 9h-12h / 13h-17h

Formateur.trice : formateurs-trices spécialisé-e-s pour chaque bloc de compétences, issu-e-s du monde professionnel



Public : **Tout public et particulièrement les salarié-e-s / collaborateur-trice-s / dirigeant-e-s d'une entreprise artisanale**

Modalités d'accès : 1^{er} contact par bulletin d'inscription, téléphone ou mail. Maintien des sessions sur la base de 8 inscrits minimum. Formation collective en présentiel. Vous pouvez choisir de vous former à 1 ou plusieurs blocs.

Délais d'accès : en fonction du financement possible de 1 mois à 1 jour avant le début de la formation

Inscription confirmée après entretien de positionnement individuel et validation du financement (le délai d'accès vous sera communiqué).

Convocation envoyée par mail

Tarifs :

Frais d'inscription : 50 €/module soit 200€ au total

Coûts pédagogiques : 12 040 € pour les 4 blocs soit bloc 1 : 1680€ / bloc 2 : 4900€ / bloc 3 : 2520€ / bloc 4 : 2940€

Chef-fe d'entreprise, conjoint-e collaborateur-trice ou associé-e et auxiliaires familiaux inscrits au RM de la CMAR Occitanie : prise en charge totale des coûts pédagogiques par le Conseil de la Formation de la CMAR Occitanie (sous réserve d'éligibilité)

Autres publics : possibilité de prise en charge totale ou partielle.

Pour toute demande, nous contacter.

Pré requis

- Bases de l'outil informatique et des logiciels de bureautique, maîtrise de la langue française.
- Un test de positionnement sera effectué au préalable de l'inscription.

Objectifs

A l'issue de la formation, pour une entreprise artisanale ou TPE, vous serez capable de :

- Animer l'activité en interne et en externe
- Réaliser la gestion et la comptabilité courante et financière
- Assurer la gestion administrative quotidienne
- Contribuer à la définition et au déploiement de la stratégie commerciale

Contenu pédagogique

- ✓ **BLOC 1 : Animer l'activité en interne et en externe de l'entreprise artisanale**
Durée 84 heures - RNCP n°35011BC01
Accueil, orientation et transmission des informations en interne et en externe.
Coordination de l'activité d'une équipe (recrutement, gestion du personnel, réglementation, normes...).
- ✓ **BLOC 2 : Réaliser la gestion et la comptabilité courante et financière d'une entreprise artisanale**
Durée 245 heures - RNCP n°35011BC02
Veille juridique, fiscale et réglementaire. Réalisation d'un suivi comptable. Etablissement d'un budget prévisionnel. Pilotage de la rentabilité.
- ✓ **BLOC 3 : Assurer la gestion administrative quotidienne de l'entreprise artisanale**
Durée 126 heures - RNCP n°35011BC03
Collecte, classement et mise à jour des documents, informations et fonds documentaires d'une activité. Traitement des demandes internes et externes. Rédaction de supports administratifs. Gestion du flux de l'information.
- ✓ **BLOC 4 : Contribuer à la définition et au déploiement de la stratégie commerciale d'une entreprise artisanale**
Durée 147 heures - RNCP n°35011BC04
Analyse de l'activité. Mise en œuvre de la promotion commerciale. Mise en œuvre de techniques commerciales.

Modalités pédagogiques

Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques et exercices issus des annales. Echanges personnalisés avec le-la formateur-trice. Salle de cours polyvalente, vidéoprojecteur, ordinateur individuel.

Modalités d'évaluation

Validation de chaque bloc : examen comprenant épreuves intermédiaires, épreuves finales, jury.
Validation du Titre : compilation des résultats de chaque bloc et jury final.

Accessibilité



- Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.
- Pour toute condition d'accès spécifique ou aménagement de formation, contactez la référente handicap : Aurélie COSTE - Tél. 05 65 35 13 55

ASSISTANT-E DE DIRIGEANT-E D'ENTREPRISE ARTISANALE (ADEA)

Titre Professionnel Homologué (RNCP35011) de NIVEAU IV - BAC

BLOC 1. Animer l'activité en interne et en externe de l'entreprise artisanale (RNCP35011BC01)

Contact, dates, durée, horaires, public, tarifs

Contact : Aurélie COSTE - 05 65 35 13 55 - formation@cm-cahors.fr

Dates : calendrier transmis sur demande.

Durée : 84 heures (7 heures/semaine)

Horaires : 9h-12h / 13h-17h

Formateur.trice : formateurs-trices spécialisé-e-s pour chaque bloc de compétences, issu-e-s du monde professionnel



Public : Tout public et particulièrement les salarié-e-s / collaborateur-trice-s / dirigeant-e-s d'une entreprise artisanale

Modalités d'accès : 1^{er} contact par bulletin d'inscription, téléphone ou mail. Maintien des sessions sur la base de 8 inscrits minimum. Formation collective en présentiel. Vous pouvez choisir de vous former à 1 ou plusieurs blocs.

Délais d'accès : en fonction du financement possible de 1 mois à 1 jour avant le début de la formation

Inscription confirmée après entretien de positionnement individuel et validation du financement (le délai d'accès vous sera communiqué).

Convocation envoyée par mail

Tarifs :

Frais d'inscription : 50 €

Coûts pédagogiques : 1680€

Chef-fe d'entreprise, conjoint-e collaborateur-trice ou associé-e et auxiliaires familiaux inscrits au RM de la CMAR Occitanie : prise en charge totale des coûts pédagogiques par le Conseil de la Formation de la CMAR Occitanie (sous réserve d'éligibilité)

Autres publics : possibilité de prise en charge totale ou partielle.

Pour toute demande, nous contacter.

Pré requis

- Bases de l'outil informatique et des logiciels de bureautique, maîtrise de la langue française.
- Un test de positionnement sera effectué au préalable de l'inscription.

Objectifs

- Accueillir les équipes et les tiers de l'entreprise en utilisant, selon la situation, les outils mis à disposition dans l'entreprise pour transmettre l'information et orienter les publics
- Assurer la mise en relation des publics internes et externes à l'entreprise avec le dirigeant d'entreprise et/ou les équipes en réalisant une écoute active des demandes et en présentant son rôle et sa mission pour apporter une réponse adaptée aux demandes
- Préparer et participer au recrutement d'un membre de l'équipe en recourant aux modalités de recrutement adaptées à l'entreprise pour compléter les équipes internes

- Réaliser la gestion administrative du personnel en utilisant les outils de pilotage disponibles dans l'entreprise afin d'établir les documents réglementaires de la contractualisation jusqu'à la rupture de contrat du salarié dans le respect des contraintes sociales et juridiques
- Assister le dirigeant d'entreprise dans le pilotage quotidien du développement de l'activité de l'entreprise dans le respect des normes réglementaires environnementales, de qualités, d'hygiène-sécurité et d'accessibilité liées au handicap en signalant le cas échéant tout dysfonctionnement, auprès des équipes internes et des partenaires externes pour assurer la pérennité de l'activité
- Réaliser en collaboration avec le dirigeant d'entreprise à la gestion quotidienne des ressources humaines en assurant le management opérationnel des équipes, en transmettant les consignes de travail et en coanimant les équipes pour gérer les priorités de production
- Organiser l'activité quotidienne des équipes en réalisant en collaboration avec le dirigeant les plannings d'interventions et le suivi des tâches à réaliser par les salariés, pour participer à la création de valeur de l'entreprise

Contenu pédagogique

✓ Les fondements de la communication

Le schéma de base de la communication : émetteur/message/récepteur ; les enjeux d'une relation, les objectifs des différents acteurs ; la communication orale (les niveaux de langage) ; non-verbale (regard, gestuelle) ; écrite (formulation et transmission de messages)

Les ressorts de la communication : statuts, rôles, codes sociaux utilisés par chacun des acteurs de l'entreprise artisanale ; les attitudes et comportements (faits et opinions, stéréotypes, représentations, identification et gestion des personnalités) ; connaissance et affirmation de soi et de son rôle dans l'entreprise, la formulation de son rôle

Les types de situations de communication rencontrées dans et hors du champ de l'entreprise artisanale, identification et analyse : la place du collaborateur dans l'entreprise ; la relation avec le chef d'entreprise ; la relation avec l'équipe (pilotage, évaluation, motivation, tensions) ; la relation avec le client ; la relation des employés avec les clients ; la relation avec les fournisseurs ; la relation avec les autres partenaires

L'environnement matériel des échanges

✓ Les situations relationnelles

L'accueil : analyse du contexte ; la présentation, importance du premier contact ; les éléments qui facilitent l'accueil

L'entretien et la conduite d'entretien : les différents types d'entretiens (non-directif, semi-directif, de face à face, utilisations et techniques) ; la conduite d'entretien ; l'écoute ; la reformulation ; le questionnement ; la synthèse ; la transmission d'informations

L'analyse et la résolution de problèmes : l'identification et formulation du problème ; l'observation de faits ; les solutions possibles ; la résolution d'un problème en groupe ; l'application de la solution ; le contrôle des résultats et l'analyse des écarts ; la réponse à une réclamation

La négociation : l'objet de la négociation ; le démarrage d'une négociation ; le dialogue, l'argumentaire ; le traitement des objections ; la synthèse ; la décision

Les échanges téléphoniques : l'accueil téléphonique (ce qu'il ne faut pas dire, ce qu'il est important de noter), l'attitude au téléphone, l'usage du répondeur

La prise de rendez-vous ; le suivi des contacts ; la circulation de l'information (affichage)

La prise de parole en groupe : l'exposé ; l'intervention en réunion ; le travail en groupe

✓ Ressources humaines

Gestion administrative du personnel : les étapes du recrutement (analyse du besoin, organisation et conduite des entretiens, sélection/refus des candidats, contractualisation et organisation matérielle) ; les documents contractuels (les différents types de contrats) ; les outils de pilotage (tableaux de bord, plannings, organigrammes) ; les ruptures de contrat ; obligations sociales et juridiques (médecine du travail, URSSAF, ...)

Le contrat de travail : Les différents types de contrats de travail ; le cas particulier du contrat d'apprentissage ; les mesures en faveur de l'emploi ; la décision de recrutement, les formalités d'embauche, la rédaction et le suivi des contrats, la période d'essai ; les ruptures de contrats, le licenciement ; les litiges employeurs-employés.

Le temps de travail : La durée du travail ; le calcul des congés ; application des 35 heures ; le suivi des congés ; la formation continue.

Les obligations sociales : L'inspection du travail ; la médecine du travail ; l'hygiène et la sécurité ; le suivi des contrats d'assurance et complémentaires ; l'optimisation de la prévoyance ; normes réglementaires (en fonction des stagiaires) : environnementales ; qualité ; accessibilité

Modalités pédagogiques

Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques et exercices issus des annales. Echanges personnalisés avec le-la formateur-trice. Salle de cours polyvalente (vidéoprojecteur, tableau blanc).

Les supports pédagogiques sont transmis aux stagiaires en cours de formation.

Modalités d'évaluation

Epreuve intermédiaire : (à l'oral) mise en situation et/ou analyse d'une situation de communication ; (à l'écrit) étude de cas d'une situation de communication ou d'une procédure de recrutement

Epreuve finale (écrit et oral) : études de cas

Accessibilité



- Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

- Pour toute condition d'accès spécifique ou aménagement de formation, contactez la référente handicap : Aurélie COSTE - Tél. 05 65 35 13 55

BLOC 2. Réaliser la gestion et la comptabilité courante et financière d'une entreprise artisanale (RNCP35011BC02)

Contact, dates, durée, horaires, public, tarifs

Contact : Aurélie COSTE - 05 65 35 13 55 - formation@cm-cahors.fr

Dates : calendrier transmis sur demande.

Durée : 245 heures (7 heures/semaine)

Horaires : 9h-12h / 13h-17h

Formateur.trice : formateurs-trices spécialisé-e-s pour chaque bloc de compétences, issu-e-s du monde professionnel



Public : Tout public et particulièrement les salarié-e-s / collaborateur-trice-s / dirigeant-e-s d'une entreprise artisanale

Modalités d'accès : 1^{er} contact par bulletin d'inscription, téléphone ou mail. Maintien des sessions sur la base de 8 inscrits minimum. Formation collective en présentiel. Vous pouvez choisir de vous former à 1 ou plusieurs blocs.

Délais d'accès : en fonction du financement possible de 1 mois à 1 jour avant le début de la formation

Inscription confirmée après entretien de positionnement individuel et validation du financement (le délai d'accès vous sera communiqué).

Convocation envoyée par mail

Tarifs :

Frais d'inscription : 50 €

Coûts pédagogiques : 4900€

Chef-fe d'entreprise, conjoint-e collaborateur-trice ou associé-e et auxiliaires familiaux inscrits au RM de la CMAR Occitanie : prise en charge totale des coûts pédagogiques par le Conseil de la Formation de la CMAR Occitanie (sous réserve d'éligibilité)

Autres publics : possibilité de prise en charge totale ou partielle.

Pour toute demande, nous contacter.

Pré requis

- Bases de l'outil informatique et des logiciels de bureautique, maîtrise de la langue française.
- Un test de positionnement sera effectué au préalable de l'inscription.

Objectifs

- Déterminer avec le dirigeant d'entreprise la forme juridique ainsi que le statut et régime du conjoint-collaborateur en analysant le fonctionnement, la culture et l'environnement de l'entreprise pour assurer l'activité et la pérennité de l'entreprise
- Tenir la comptabilité courante de l'entreprise en enregistrant les pièces comptables, tout en s'appuyant sur les tableaux de bord de gestion comptable, pour préparer puis réaliser éventuellement la clôture de fin d'exercice et bilan, et, le cas échéant, transmettre ces éléments à l'expert-comptable ou au centre de gestion agréé
- Etablir un budget prévisionnel à court, moyen et long terme en préparant le plan de financement et le plan de trésorerie afin de suivre avec le dirigeant le budget de l'entreprise en vue de réaliser un diagnostic financier

- Réaliser l'enregistrement des opérations courantes, les travaux de fin d'exercice et les déclarations sociales et fiscales de l'entreprise en utilisant les logiciels de gestion comptable pour répondre aux obligations légales et réglementaires
- Piloter au quotidien la rentabilité de l'entreprise en analysant l'activité, en vue de communiquer au dirigeant le reporting comptable évoquant les objectifs de retour sur investissement
- Proposer au dirigeant d'entreprise un plan d'actions correctives en analysant les données comptables présentant un risque pour l'activité afin, le cas échéant, de prendre la décision de réorienter le pilotage financier de l'entreprise

Contenu pédagogique

✓ Veille juridique, fiscale et réglementaire

Positionnement de l'entreprise dans son environnement, le contexte économique : Eléments minimums à connaître pour appréhender l'entreprise dans son environnement ; la conjoncture économique ; la croissance et l'emploi, l'inflation, les principaux indices économiques.

Le secteur des métiers : Définition économique de l'entreprise ; l'inscription au Répertoire des Métiers : définition, contours, droits et devoirs ; la description du secteur des métiers (définitions) et sa place dans l'économie française et au niveau régional ; les institutions du secteur : les Chambres de métiers et les organisations professionnelles, analyse de leur rôle, leurs prestations et leurs services ; la DECAS, la DRCA.

L'identification et la connaissance des partenaires : Ex banquiers, fournisseurs, expert-comptable...

L'identification des politiques en faveur des PME : Principes généraux (subventions européennes, politiques nationales) ; relais possibles.

Notions indispensables de droit : Définitions (patrimoine, personnalité juridique, capacité juridique, ...) ; l'organisation juridictionnelle de la France ; les obligations ; les contrats (devis, baux, assurance, ...) ; la responsabilité délictuelle ; la responsabilité contractuelle ; dimension européenne ; le système européen (directives) ; exemples concrets d'impacts sur l'artisanat (environnement, hygiène, droit du consommateur, ...) ; les normes liées à la protection de l'environnement ; la veille juridique et fiscale ; sources d'informations ; tendances actuelles.

Les formes juridiques de l'entreprise : Le choix de la forme juridique de l'entreprise ; les différents statuts ; la double immatriculation ; les impacts sur la responsabilité, le patrimoine, la fiscalité et le social ; la transformation juridique ; la cession de l'entreprise ; l'achat, vente d'entreprise, le fonds de commerce, le pas de porte ; le redressement et la liquidation judiciaire.

Le conjoint : Le choix du statut du conjoint ; les régimes matrimoniaux ; le PACS ; le divorce ; les différentes formes de divorce ; les effets du divorce ; le décès, la succession ; les techniques de vente.

✓ Comptabilité

Présentation générale : Analyse et modèles comptables ; la comptabilité de trésorerie et d'engagement ; le plan comptable ; la tenue des journaux comptables ; le journal de caisse ; le journal de banque ; le journal d'achat et de charges ; le journal de vente ; le journal des opérations diverses ; la comptabilité en partie double ; le compte ; le rapprochement bancaire ; le grand livre et la balance ; la composition du compte de résultat ; la composition du bilan.

Les outils : L'utilisation d'un logiciel de comptabilité ; intérêts et limites de l'informatisation de la comptabilité ; le choix d'un logiciel du marché ; mise en place ; l'organisation ; le recours à un expert-comptable et/ou un centre de gestion agréé ; la répartition des tâches.

Enregistrement des opérations courantes dans un contexte informatisé : Achats et ventes ; autres charges et produits ; suivi des règlements ; charges de personnel ; la comptabilisation ; les comptes spécifiques.

Fiscalité : Les régimes d'imposition ; le micro BIC ; le réel simplifié ; le réel normal ; l'IR, l'IS ; les autres impôts directs ; la taxe professionnelle ; la taxe d'apprentissage ; les centres de gestion agréés ; l'administration fiscale, le contrôle fiscal ; l'analyse des situations fiscales ; déclarations fiscales.

Les travaux de fin d'exercice dans un contexte informatisé : L'inventaire ; les stocks ; les travaux en cours ; la règle de spécificité de l'exercice ; notions de rattachement ; achats ; charges ; ventes ; les amortissements ; les provisions ; la clôture et les à nouveaux.

✓ Gestion financière

Introduction au calcul des prix : Composition et calcul du coût de revient ; notions de marges seuil de rentabilité.

Analyse de l'activité : Le seuil de rentabilité ; le solde intermédiaire de gestion ; la capacité d'autofinancement.

Analyse financière : Le compte de résultat ; le solde intermédiaire de gestion ; le fonds de roulement, le besoin en fonds de roulement, la trésorerie ; les ratios de structure et de trésorerie ; la rationalisation des stocks : niveau d'immobilisations.

Financement de l'entreprise : Modes de financement (emprunts, crédit bail,...) ; la négociation bancaire (jours de valeur, calcul d'agios, ...) ; optimisation du plan de financement ; décision d'investissement, conséquences en matière de rentabilité, retour sur investissement.

Gestion budgétaire : La rationalisation des coûts ; la prévision à court terme ; le budget de trésorerie ; prévision d'activité ; optimisation du plan de trésorerie : la budgétisation, budget des ventes, budget des approvisionnements, budget des charges ; le contrôle ; les tableaux de bord.

Les logiciels de facturation : présentation.

La paye : Les salaires ; les principaux modes de rémunération ; calcul de la rémunération ; les conventions collectives ; la gestion de la paye ; les apports et limites de la sous-traitance ; la présentation d'un logiciel de paye ; les déclarations sociales (caisses de retraite, URSSAF, ...).

Modalités pédagogiques

Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques et exercices issus des annales. Echanges personnalisés avec le-la formateur-trice. Salle de cours polyvalente (vidéoprojecteur, tableau blanc).

Les supports pédagogiques sont transmis aux stagiaires en cours de formation.

Modalités d'évaluation

Epreuve intermédiaire (écrit) : études de cas (1 en comptabilité, 2 en gestion)

Epreuve finale (écrit et oral) : études de cas

Accessibilité



- Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

- Pour toute condition d'accès spécifique ou aménagement de formation, contactez la référente handicap : Aurélie COSTE - Tél. 05 65 35 13 55

ASSISTANT-E DE DIRIGEANT-E D'ENTREPRISE ARTISANALE (ADEA)

Titre Professionnel Homologué (RNCP35011) de NIVEAU IV - BAC

BLOC 3. Assurer la gestion administrative quotidienne de l'entreprise artisanale (RNCP35011BC03)

Contact, dates, durée, horaires, public, tarifs

Contact : Aurélie COSTE - 05 65 35 13 55 - formation@cm-cahors.fr

Dates : calendrier transmis sur demande.

Durée : 126 heures (7 heures/semaine)

Horaires : 9h-12h / 13h-17h

Formateur.trice : formateurs-trices spécialisé-e-s pour chaque bloc de compétences, issu-e-s du monde professionnel



Public : Tout public et particulièrement les salarié-e-s / collaborateur-trice-s / dirigeant-e-s d'une entreprise artisanale

Modalités d'accès : 1^{er} contact par bulletin d'inscription, téléphone ou mail. Maintien des sessions sur la base de 8 inscrits minimum. Formation collective en présentiel. Vous pouvez choisir de vous former à 1 ou plusieurs blocs.

Délais d'accès : en fonction du financement possible de 1 mois à 1 jour avant le début de la formation

Inscription confirmée après entretien de positionnement individuel et validation du financement (le délai d'accès vous sera communiqué).

Convocation envoyée par mail

Tarifs :

Frais d'inscription : 50 €

Coûts pédagogiques : 2520€

Chef-fe d'entreprise, conjoint-e collaborateur-trice ou associé-e et auxiliaires familiaux inscrits au RM de la CMAR Occitanie : prise en charge totale des coûts pédagogiques par le Conseil de la Formation de la CMAR Occitanie (sous réserve d'éligibilité)

Autres publics : possibilité de prise en charge totale ou partielle.

Pour toute demande, nous contacter.

Pré requis

- Bases de l'outil informatique et des logiciels de bureautique, maîtrise de la langue française.
- Un test de positionnement sera effectué au préalable de l'inscription.

Objectifs

- Organiser son poste de travail informatique en définissant le mode de classement et d'archivage des données pour assurer la gestion documentaire de l'entreprise
- Exploiter les fonctionnalités des outils bureautiques à disposition dans l'entreprise en analysant la nature de la tâche à réaliser pour apporter une réponse utile et adaptée aux besoins de l'entreprise
- Assurer la veille technologique en matière de nouveaux outils de gestion administrative en déployant des outils dématérialisés adaptés aux usages de l'entreprise en vue d'améliorer le traitement des demandes des publics internes et externes de l'entreprise

- Concevoir différents supports en utilisant les logiciels adaptés à la tâche à réaliser pour assurer le bon fonctionnement et le développement de l'entreprise
- Gérer les flux et le traitement de l'information interne/externe, en assurant le suivi des fournisseurs/achats/stocks/clients pour identifier les besoins de l'activité et répondre aux demandes des parties prenantes

Contenu pédagogique

✓ L'outil informatique

Rappel rapide des bases de l'informatique et présentation des nouveaux outils : l'identification des différents éléments de l'ordinateur ; l'organisation du poste périphérique : des fichiers

Le processus d'informatisation de l'entreprise artisanale : le projet informatique de l'entreprise ; l'analyse de documents techniques présentant du matériel ou des logiciels ; les logiciels de marché ; les logiciels personnalisés et développements spécifiques (avantages comparés avec progiciels) ; la demande d'informatisation : cahier des charges, relations avec les fournisseurs, critères de choix du matériel ou des logiciels ; les contrats informatiques et la législation en vigueur ; préparation de l'entreprise (circulation de l'information, importance de l'élément humain et mise en œuvre ; suivi de la maintenance

✓ La bureautique

La rédaction et la mise en page sous traitement de texte : création de courriers, publipostage, rédaction des correspondances (rappel des règles d'orthographe et de grammaire ; principe de rédaction de lettres - présentation et formules ; études de cas relatives à la commande de matériel, la livraison, les transports, les banques, les assurances, les services financiers, la facturation, les impayés, les consignes, le règlement intérieur, autres ...) ; mise en forme de documents (révision des outils d'autoformation et frappe (lettre, symbole, chiffre) ; règles de mise en page et élaboration de documents types (texte, lettre, mail, devis, facture, bon de livraison de courriers, plannings, avoirs, tableau chiffré) ; présentation de logiciels graphiques

L'utilisation d'un tableur : règles de calcul de base, pourcentages ; création de tableaux et liaisons ; applications (devis, facture, graphiques, tableau de gestion du personnel) ; présentation des bases de données

✓ Les outils de télécommunication et de paiement

La téléphonie : offres des opérateurs : la place du téléphone et la rentabilisation de son utilisation ; le renvoi de lignes ; l'utilisation d'un répondeur ; le choix d'un mobile ;

Les outils de communication et dématérialisés : internet (navigateur, réglementation ; outil de signature certifiée en ligne, réseaux sociaux, sites internet ; démarches en ligne) ; messagerie électronique ; communication instantanée, dossiers partagés (cloud) ; transfert de fichiers volumineux ; outils de bureautique en ligne

Les outils de paiement et d'encaissement

✓ L'organisation administrative

L'organisation du poste de travail : l'ergonomie ; la photocopieuse : les fournitures ; les modes de classement (choix du mot directeur) ; les différents procédés de rangement (horizontaux, verticaux, rotatifs) ; la gestion des archives (durée, stockage physique et numérique)

L'organisation du travail : l'agenda, la gestion du temps, les outils (agenda partagé, logiciels) ; l'organisation du planning des salariés ; l'évaluation de sa charge de travail ; la planification en fonction des urgences et des priorités

La gestion des flux : le suivi des fournisseurs et des achats (commandes, délais, factures), le suivi des clients : carnets de commandes, suivi des commandes/devis/factures/réclamations/mise en recouvrement

Le traitement de l'information : la recherche d'information (sources fiables, réseaux et organisations professionnelles), identification rapide des informations clés ; organisation de la circulation de l'information dans l'entreprise

Modalités pédagogiques

Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques et exercices issus des annales. Echanges personnalisés avec le-la formateur-trice. Salle de cours polyvalente (vidéoprojecteur, tableau blanc).

Les supports pédagogiques sont transmis aux stagiaires en cours de formation.

Modalités d'évaluation

Epreuve intermédiaire (écrit) : 1 exercice de traitement de l'information et 1 exercice de mise en forme (courrier, tableau et graphique)

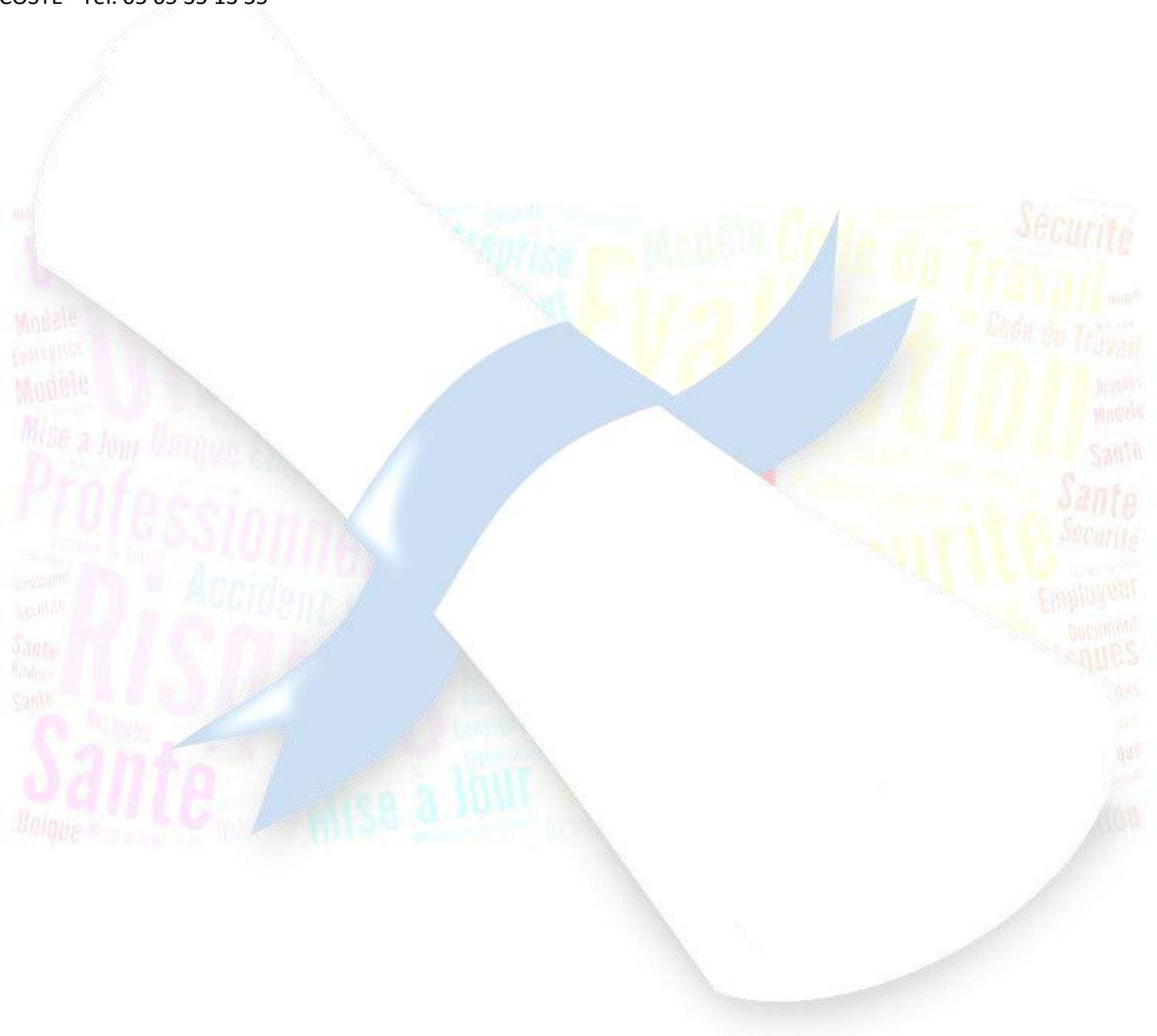
Epreuve finale : étude de cas.

Accessibilité



- Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

- Pour toute condition d'accès spécifique ou aménagement de formation, contactez la référente handicap : Aurélie COSTE - Tél. 05 65 35 13 55



ASSISTANT-E DE DIRIGEANT-E D'ENTREPRISE ARTISANALE (ADEA)

Titre Professionnel Homologué (RNCP35011) de NIVEAU IV - BAC

BLOC 4. Contribuer à la définition et au déploiement de la stratégie commerciale d'une entreprise artisanale (RNCP35011BC04)

Contact, dates, durée, horaires, public, tarifs

Contact : Aurélie COSTE - 05 65 35 13 55 - formation@cm-cahors.fr

Dates : calendrier transmis sur demande.

Durée : 147 heures (7 heures/semaine)

Horaires : 9h-12h / 13h-17h

Formateur.trice : formateurs-trices spécialisé-e-s pour chaque bloc de compétences, issu-e-s du monde professionnel



Public : Tout public et particulièrement les salarié-e-s / collaborateur-trice-s / dirigeant-e-s d'une entreprise artisanale

Modalités d'accès : 1^{er} contact par bulletin d'inscription, téléphone ou mail. Maintien des sessions sur la base de 8 inscrits minimum. Formation collective en présentiel. Vous pouvez choisir de vous former à 1 ou plusieurs blocs.

Délais d'accès : en fonction du financement possible de 1 mois à 1 jour avant le début de la formation

Inscription confirmée après entretien de positionnement individuel et validation du financement (le délai d'accès vous sera communiqué).

Convocation envoyée par mail

Tarifs :

Frais d'inscription : 50 €

Coûts pédagogiques : 2940€

Chef-fe d'entreprise, conjoint-e collaborateur-trice ou associé-e et auxiliaires familiaux inscrits au RM de la CMAR Occitanie : prise en charge totale des coûts pédagogiques par le Conseil de la Formation de la CMAR Occitanie (sous réserve d'éligibilité)

Autres publics : possibilité de prise en charge totale ou partielle.

Pour toute demande, nous contacter.

Pré requis

- Bases de l'outil informatique et des logiciels de bureautique, maîtrise de la langue française.
- Un test de positionnement sera effectué au préalable de l'inscription.

Objectifs

- Analyser l'activité en évaluant les rapports de production et les résultats comptables pour proposer au dirigeant d'entreprise de lancer et/ou développer un nouveau produit et/ou service
- Proposer au dirigeant d'entreprise un plan d'actions commerciales en organisant, coordonnant et participant aux actions de promotion commerciale pour cibler la prospection à réaliser auprès des tiers de l'entreprise
- Créer des outils de communication en utilisant les moyens et/ou logiciels adaptés à la cible de l'entreprise pour diffuser et promouvoir l'offre commerciale auprès des tiers de l'entreprise

- Commercialiser les produits et/ou services de l'entreprise en réalisant un argumentaire commercial et en établissant les devis et factures correspondantes via l'utilisation d'outils et logiciels de facturation et/ou de Chorus Pro pour développer les ventes auprès des clients de l'entreprise
- Assurer le suivi commercial en entretenant une relation régulière et privilégiée avec les clients et fournisseurs de l'entreprise afin de fidéliser ses partenaires externes
- Réaliser un diagnostic de l'activité de l'entreprise en analysant sa politique commerciale et notamment sa capacité à répondre aux appels d'offres/appels à projets afin de proposer au dirigeant d'entreprise des actions correctives dans une optique de démarche qualité.

Contenu pédagogique

✓ Diagnostic et stratégie commerciale

Les outils de diagnostic : marchés et clientèles ; les circuits de distribution, la franchise, la concurrence ; le diagnostic du produit et du service ; définition du marketing ; analyses de marché, connaissances de l'offre et choix des produits et services en fonction de son marché ; analyse d'image et de satisfaction ; l'analyse des points forts et faibles de l'entreprise ; positionnement géographique et sectoriel de l'entreprise par rapport à ses potentialités internes et externes.

La stratégie commerciale : définition ; les variables de la stratégie (prix de vente, produit d'appel, repositionnement, développement de services, innovation de produits et de services, niches diversification, sous-traitance, création et protection des marques, export, adhésion à un réseau : franchise, commerce associé, ...) ; les méthodes d'élaboration d'une stratégie commerciale ; définition d'une stratégie adaptée ; déclinaison sous forme d'une politique commerciale ; incidence sur les autres aspects de l'entreprise (achats, finances, rentabilité, ressources humaines) ; budgétisation.

Les démarches qualité : présentation des différents dispositifs (labellisation, certification, qualification, normes ISO) ; processus de mise en place

✓ L'action commerciale

Les droits du consommateur (en fonction du niveau du groupe) : les contrats de vente, le règlement des paiements, le devis, la facture (outils et logiciels de devis/facturation), la protection des marques, les règles liées à la publicité, la concurrence déloyale, les droits du consommateur, les refus de vente, les exportations, le droit des transports, les soles, les liquidations

La promotion de l'entreprise, l'image de marque : actions sur les éléments de l'image de marque (identité visuelle, signalétique, délai de réponse)

La prospection commerciale : les fichiers clientèles, les mailings (papier, électronique), le démarchage, le phoning

Mise en valeur du produit et du service dans l'espace de vente : vitrine, merchandising (merchandising), marques PLV

Les supports : l'identité visuelle, la carte de visite commerciale, les catalogues, les dépliants et prospectus (contenu)

La publicité : introduction, les principes à respecter ; les agences et prestataires ; le message publicitaire ; les différents supports de publicité ; le plan d'action publicitaire ; le budget publicitaire (les supports de la publicité ; les journaux, les relations presse, les radios locales, le sponsoring)

Le suivi commercial de la clientèle : les cadeaux, les remises (les facilités de paiement ; le service après-vente ; les garanties et extension de garanties ; la fidélisation) ; les cartes de fidélité

La commercialisation par des circuits de distribution : les foires et salons (structure d'un stand ; les emplacements, la mise en scène, les accessoires, les panneaux, la disposition des objets) ; le commerce électronique

Le plan de communication : élaboration d'un plan de communication concret ; budget ; élaboration des cahiers des charges pour la consultation de prestataires

Sensibilisation à l'importance des langues : la mondialisation de l'économie ; la place des langues dans l'entreprise artisanale ; comment se former

Les relations fournisseurs : référencement ; mise en concurrence ; négociation ; réapprovisionnement

✓ Les techniques de vente

Les étapes dans le déroulement de l'entretien : la préparation ; l'identification des besoins du client ; la présentation des produits (connaissances des produits, argumentaire) ; la vente additionnelle ; l'annonce du prix, la présentation

du devis ; la présentation de la facture ; la négociation (les clients hésitants, les réponses à donner aux objections) ; la conclusion ; la relance des impayés ; l'après-vente

Les situations de vente (jeux de rôle) : en magasin, par téléphone, sur devis aux particuliers, à une entreprise ou collectivité, à un donneur d'ordre, aux distributeurs

- ✓ **Suivi du mémoire** : choix du sujet et définition du plan de travail, élaboration du plan détaillé, travail sur la forme du mémoire, préparation de la soutenance.

Modalités pédagogiques

Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques et exercices issus des annales. Echanges personnalisés avec le-la formateur-trice. Salle de cours polyvalente (vidéoprojecteur, tableau blanc).

Les supports pédagogiques sont transmis aux stagiaires en cours de formation.

Modalités d'évaluation

Epreuve intermédiaire : mini-étude de cas (diagnostic commercial)

Epreuve finale (écrit et oral) : rédaction et soutenance face à un jury du mémoire technico-commercial, portant sur une problématique réelle de l'entreprise du/de la candidat-e.

Accessibilité



- Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.
- Pour toute condition d'accès spécifique ou aménagement de formation, contactez le référent handicap : Pierrick HERBST - Tél. 05 65 53 21 01