

Pack Commercial

2 jours – 14 heures

OBJECTIFS ET COMPÉTENCES VISÉES

- Mettre en place un plan d'actions commercial efficace pour booster ses ventes

PROGRAMME

Jour 1 et 2

Trouver des clients et mettre en œuvre une stratégie commerciale efficace pour vendre sur site ou en ligne ses produits et services :

- Trouver ses clients en étudiant son marché et en se démarquant de ses concurrents :
 - Etudier son marché
 - Clarifier et sécuriser son projet commercial
 - Prospector et valoriser son offre
- Créer ses outils de communication adaptés à son entreprise et valoriser son identité dans sa stratégie commerciale.
- Choisir son (ses) circuit(s) de distribution, définir son juste prix et son coût de revient...
- Cibler les actions commerciales les plus adaptées à ses clients
- Faire du Web 2.0 un atout pour le développement de son activité

MATÉRIEL ET MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Vidéo projecteur, salle informatique
- En présentiel
 - Mises en situation, exercices pratiques, échanges interactifs entre participants
 - Poste informatique avec accès Internet (notion de marché, typologie clientèle, consommateurs, exemples de sites web d'artisans, réseaux sociaux...)
 - Présentations Powerpoint, documentation commerciale
 - Réalisation d'un plan de financement
- A distance : entrée et sortie permanente

FORMATEUR

Conseiller en création/reprise d'entreprises avec un diplôme bac+3 à bac+5 en gestion ou plus de 3 ans d'expérience dans le domaine.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Evaluation des acquis par le formateur (tour de table et mise en situation)
- Enquête de satisfaction

ACCESSIBILITÉ

Locaux accessibles aux personnes en situation de handicap.
Le service formation vous orientera si nécessaire vers le référent handicap dédié afin d'envisager vos éventuels besoins spécifiques.

LES

- Conseillers experts en création d'entreprise
- Connaissance approfondie de la vie économique locale
- Conseil dans le choix du statut
- Etude prévisionnelle
- Taux de satisfaction : [détail sur le site internet](#)

PUBLIC

- Porteur de projet création
- Demandeur d'emploi
- Salarié
- Retraité

PRÉREQUIS

Aucun

LIEU

[Programmation sur l'ensemble de la région Auvergne Rhône-Alpes](#)

DATES / HORAIRES

[Disponibles sur le formulaire de pré-inscription](#)

TARIF

210 € nets de taxe

Certification éligible au CPF

Prise en charge possible selon votre statut (artisan, salarié, conjoint).

DÉLAI D'ACCÈS

Disponibles auprès de la CMA de votre département

Pour les financements CPF, un délai de 11 jours ouvrés est à respecter en référence aux CGU de la plateforme EDOF

CONTACT

[CMA de votre département](#)

Siret : 130 027 956 00015

Enregistré sous le numéro 84691788769.

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Conditions générales de vente



Conformément à l'article L.441-1 du Code de commerce, tout prestataire de services est tenu de communiquer ses conditions générales de vente à tout demandeur de prestations de services.

ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes conditions générales de vente visent à définir les conditions dans lesquelles la CMAR AURA, SIREN n° 130027956, dont le siège situé au 10 Rue Montrochet, 69002 LYON s'engage à fournir une prestation dans le cadre de la formation professionnelle continue.

Dans le cadre de leur application :

- Le terme « Prestataire » désigne la CMAR AURA.
- Le terme « **Client professionnel** » désigne la personne physique ou morale signataire agissant à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.
- Le terme « **Client consommateur** » désigne la personne physique signataire du contrat de formation ou du bulletin d'inscription agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.
- Le terme « **Client** » désigne de manière générique les Clients professionnels et les Clients consommateurs.
- Le terme « **Stagiaire** » désigne la personne physique participant effectivement à la ou aux séances de formation.

Les présentes conditions générales de vente prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par le Prestataire.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier les présentes à tout moment. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande par le Client.

Les actions de formation dispensées par le Prestataire s'inscrivent dans le cadre de la formation professionnelle continue et des articles L.6313-1 et suivants du Code du travail lorsque le Client est une personne morale (convention de formation).

Si la formation est payée par un Client personne physique, les actions de formations dispensées s'inscrivent dans le cadre d'un contrat de formation professionnelle au sens des articles L.6353-3 et suivants du Code du travail.

Les formations sont réalisées conformément à une fiche formation précisant notamment les prérequis, les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre ainsi que les objectifs déterminés.

La fiche formation est disponible sur le site internet de la CMAR AURA et peut également être transmise par courriel sur demande.

Le Prestataire se réserve le droit de faire appel à des prestataires extérieurs sur tout ou partie des formations. A l'issue de la formation, il sera remis à chaque Stagiaire une attestation de formation.

ARTICLE 2 – INSCRIPTION AUX FORMATIONS

2.1. Modalités d'inscription

Le nombre de places étant limité par formation, la réservation est possible par téléphone, ou courriel, dans l'attente de la réception du bulletin d'inscription. Cette pré-réservation ne vaut pas inscription définitive mais permet simplement au Prestataire d'évaluer la demande et d'organiser les inscriptions.

L'inscription aux formations se fait :

- Soit par une pré-inscription en ligne ;
- Soit par un bulletin d'inscription ;
- Soit par un dossier d'inscription (pour les formations Assistant(e) de Dirigeant d'Entreprise Artisanale « ADEA » et Brevet de Maîtrise « BM ») ;
- Soit selon certaines modalités spécifiques de certains financeurs (Pôle Emploi, MCF, etc.).

Toute inscription sera considérée comme définitive à la réception du moyen d'inscription dûment complété et signé.

2.2. Confirmation d'inscription

Toute inscription sera confirmée par l'envoi d'une convocation environ 10 jours calendaires avant le démarrage de la formation par voie électronique.

Pour certaines formations, la convocation est adressée à l'issue d'un entretien individuel de positionnement.

Les horaires et le lieu de la formation seront mentionnés sur cette convocation.

ARTICLE 3 – ANNULATION DE L'INSCRIPTION

3.1. Annulation à l'initiative du Prestataire

Le Prestataire se réserve le droit d'annuler une formation pour toute raison qui lui paraît justifiée (insuffisance de l'effectif, etc.).

Auquel cas, le règlement peut soit :

- Être remboursé au Client ou à l'organisme financeur ;
- Être conservé pour une formation ultérieure similaire.

Dans tous les cas, l'annulation de la formation ne peut donner lieu au versement de dommages et intérêts à quelque titre que ce soit.

3.2. Annulation à l'initiative du Stagiaire ou du Client

En cas d'annulation de l'inscription à l'initiative du Client ou du Stagiaire, le Prestataire et son site de formation concerné devront en être informés au moins 5 jours calendaires avant le début de la formation.

A défaut, le Prestataire conservera et encaissera le chèque de règlement, sous réserve, le cas échéant, que l'annulation intervienne après l'expiration du délai de rétractation prévu à l'article 7.

ARTICLE 4 – COÛT ET MODALITÉS DE PAIEMENT

4.1. Composition du coût

Le coût de la formation représente les frais, d'inscription, les droits de participation ainsi que la fourniture des documents pédagogiques, du matériel et de la matière première pour les formations techniques.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Néanmoins, le prix mentionné le jour de la commande sera le seul exigible au titre de l'inscription à la formation.

Il est indiqué sur la fiche de chaque formation.

Toute personne participant à une formation est redevable de ce coût.

En vertu de l'article 261.4 4° a) du Code général des impôts, les formations professionnelles assurées par la CMAR AURA sont exonérées de TVA.

4.2. Tarification et facturation

La tarification applicable sera celle arrêtée annuellement et en vigueur au moment de l'inscription définitive, consultable sur demande. Elle dépend de la qualité du Stagiaire (artisan / salarié / conjoint collaborateur ou associé, etc.).

4.3. Redevable

En cas de prise en charge par un organisme tiers, il appartient au Client ou au Stagiaire de s'assurer, préalablement au début de la formation, de la prise en charge des frais de formation par l'organisme qu'il aura désigné.

Pour les Stagiaires travailleurs non-salariés inscrits au Répertoire des Métiers (y compris les conjoints collaborateurs ou associés), le Prestataire se chargera de réaliser la demande de financement auprès du fonds d'assurance de formation des chefs d'entreprises artisanales.

4.4. Quote-part exigible

Pour le Stagiaire ayant le statut de travailleur non salarié inscrit au Répertoire des Métiers (notamment les conjoints collaborateurs ou associés), une quote-part du coût global de la formation sera demandée pour valider l'inscription en formation selon un barème arrêté annuellement et consultable sur demande.

Dans le cadre d'offres promotionnelles, une dispense de paiement de la quote-part sur le coût global de la formation pourra être accordée.

4.5. Avantage octroyé

Dans le cadre de l'inscription d'un Stagiaire à un pack de formations, le tarif facturé est avantageux. Par conséquent, le Stagiaire s'engage à suivre l'ensemble des formations prévues dans ce pack.

A défaut, le Client perdra cet avantage financier et sera redevable du coût réel des formations.

4.6. Encaissement

Le chèque de règlement est encaissé à partir du 1er jour de la formation. En cas de subrogation de paiement, le chèque de règlement sera restitué après le paiement de la formation par l'organisme financeur

4.7. Cas particulier où la formation est financée par un organisme paritaire collecteur

Certains Stagiaires se voient financer leur formation par un organisme paritaire collecteur de financement.

En pareille hypothèse, en cas d'absence totale ou partielle du Stagiaire à la formation, le coût réel du stage, déduction faite du paiement effectué par l'organisme, sera demandé au participant ou son employeur au prorata des jours d'absence.

Le Prestataire se réserve par ailleurs le droit d'informer l'organisme de l'absence du Stagiaire.

ARTICLE 5 – PÉNALITÉS ET FRAIS DE RETARD

Sauf pour les Clients consommateurs, tout retard de paiement pourra entraîner une pénalité de retard calculée sur la base d'un taux d'intérêt de 12 % ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €.

ARTICLE 6 – DROIT DE RÉTRACTATION

6.1. Pour les Clients consommateurs

Le Client consommateur dispose d'un délai de dix (10) jours, à compter de la conclusion du contrat, pour se rétracter par le biais d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

En outre, si le contrat a été conclu à distance, ce délai est porté à quatorze (14) jours.

6.2. Pour les Clients professionnels

Le Client professionnel ne dispose pas, en principe, d'un délai de rétractation.

Néanmoins, le Client professionnel employant moins de 5 salariés dispose d'un délai de quatorze (14) jours si la convention ou le contrat de formation a été conclu à distance et n'entre pas dans le champ de son activité principale.

ARTICLE 7 - DÉSISTEMENT

Comme indiqué à l'article 3.2., en cas d'annulation de l'inscription à l'initiative du Client ou du Stagiaire non justifié par un cas de force majeure, le Prestataire et son site de formation concerné devront en être informé par tout moyen au moins 15 jours calendaires avant le début de la formation.

A défaut, le Prestataire encaissera le chèque de règlement.

ARTICLE 8 – ABANDON EN COURS DE FORMATION

Aucun remboursement, même partiel, ne sera effectué en cas d'abandon en cours de formation non justifié par un cas de force majeure.

En cas d'abandon pour un cas de force majeure dûment justifié, le Stagiaire aura la possibilité de reporter son inscription sur une formation postérieure dont la date sera proposée par le Prestataire en fonction des disponibilités.

ARTICLE 9 - ABSENCE

Dans le cas où le nombre d'absents à une séance de formation ne permettrait pas son déroulement, le Prestataire se réserve la faculté d'annuler et de reporter la séance. Si la nouvelle date fixée ne permet pas la participation du Stagiaire, cette séance ne fera l'objet d'aucune facturation au Client. Aucune pénalité ou compensation ne pourra être réclamée au Prestataire.

En cas d'absence du Stagiaire, ce dernier s'engage à justifier cette dernière auprès du Prestataire. Les absences injustifiées seront facturées directement au Client.

ARTICLE 10 – MODALITÉS D'ORGANISATION ET DÉROULEMENT DES FORMATIONS

Le contenu détaillé de toute formation et le planning sont tenus à la disposition du Stagiaire par le Prestataire.

Ce dernier se réserve le droit de modifier exceptionnellement les jours et les heures mentionnés.

Les formations se déroulent dans les locaux du Prestataire et ses sites de formation ou dans des locaux extérieurs pour les formations décentralisées ou techniques par exemple.

Tous les intervenants chargés de la formation sont dûment qualifiés.

Le nombre maximum de participants est fixé pour chaque formation en fonction de la capacité d'accueil.

Durant tout le déroulement de la formation, le Stagiaire s'engage à respecter toutes les dispositions issues du règlement intérieur des formations en date du 8 mars 2022, consultable sur demande auprès du Prestataire.

ARTICLE 11 – DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

Le Prestataire se conforme à la Loi « Informatique et Liberté » n° 78-17 du 6 janvier 1978 et au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD : n° 2016/679) ainsi qu'à leur modification ou remplacement postérieur à leur première application.

Les données à caractère personnel du Stagiaire et/ou du Client sont conservées pendant la durée de prescription légale applicable et/ou de conservation et d'archivage imposé par la réglementation en vigueur.

Les données à caractère personnel qui sont communiquées par le Stagiaire et/ou le Client au Prestataire en application et dans l'exécution des formations pourront être communiquées aux partenaires du Prestataire pour les seuls besoins de la formation. Le Client et/ou le Stagiaire peut exercer son droit d'accès, de rectification et d'opposition conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978.

Si le Stagiaire ou le Client souhaite savoir comment le Prestataire utilise ses données personnelles et demander à les rectifier ou s'opposer à leur traitement, il peut contacter la CMAR AURA par courriel à dpo@cma-auvergnerhonealpes.fr en joignant un justificatif d'identité : à l'attention du référent DPD (« Délégué à la Protection des Données »).

Le Stagiaire et le Client sont également informés qu'ils peuvent, conformément à l'article 77 du RGPD, introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (la CNIL) s'ils considèrent que le traitement de leurs données à caractère personnel effectué par le Prestataire constitue une violation de la réglementation en vigueur.

Pour plus d'information sur les règles relatives au RGPD, le Stagiaire et le Client peuvent se reporter à l'adresse suivante : <https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeenprotection-donnees>.

ARTICLE 12 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Prestataire conserve la propriété et l'ensemble des droits de propriété intellectuelle relatifs aux techniques, méthodologies, support de formation et savoir-faire, cela incluant de façon non limitative les bases de données, logiciels et programmes informatiques, procédés, formules, outils, modèles, algorithmes et produits, qu'il met en œuvre, développe ou utilise pour les besoins de sa formation. Les supports de formation papiers et/ou numériques sont protégés par des dispositions nationales et internationales en matière de droits d'auteur et de droits voisins.

Le Client et le Stagiaire s'engagent dans ces conditions à ne pas reproduire, résumer, modifier, altérer ou rediffuser les supports, ce qui exclut toutes opérations de transfert, de revente, de location, d'échange, et de mise à disposition des tiers par tous moyens.

Le Client et le Stagiaire s'engagent à ne pas publier ou divulguer tout ou partie le support de formation dans le domaine public, notamment dans la presse ou lors de conférences publiques, sans l'accord préalable et écrit du Prestataire.

ARTICLE 13 – CONTESTATIONS ET LITIGES

Les présentes conditions générales de vente sont soumises à la loi française. En cas de litige relatif à l'interprétation ou à l'application des présentes, la compétence est attribuée à la juridiction territorialement compétente selon le lieu d'exécution de la convention de formation ou du contrat de formation.

En outre, pour les Clients consommateurs, ces derniers disposent du droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui les opposerait au Prestataire.

Règlement intérieur Organisme de formation



Chambre
de **Métiers**
et de l'**Artisanat**
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Annexe au Règlement intérieur des services : Règlement intérieur applicable sur les sites de formation hors apprentissage de la CMA Auvergne-Rhône-Alpes

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

ARTICLE 1 – OBJET

En application des articles L 6352-3 du code du travail, il est établi le présent règlement intérieur, applicable aux stagiaires en formation à la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Auvergne-Rhône-Alpes. Il a pour objet :

- 1° de rappeler les principales mesures applicables en matière d'hygiène et de sécurité dans l'établissement,
- 2° de fixer les règles applicables en matière de discipline et notamment la nature et l'échelle des sanctions applicables aux stagiaires ainsi que les droits de ceux-ci en cas de sanction ;
- 3° de préciser les modalités selon lesquelles est assurée, pour les stages d'une durée supérieure à cinq cents heures, la représentation des stagiaires.

ARTICLE 2 - CHAMP D'APPLICATION

Ce règlement et ses annexes à venir s'appliquent à tous les stagiaires participant à des cycles de formation organisés par la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Auvergne-Rhône-Alpes (CMAR AURA).

Les dispositions du présent règlement sont applicables au siège de la CMAR. A défaut de règlement distinct, sur tout lieu de stage, y compris lors d'un stage pratique, les dispositions du présent règlement s'appliquent. S'il y a d'autres lieux de formation externes, le règlement s'applique sauf dispositions contraires liées à ces autres locaux, ces dispositions étant alors communiquées aux stagiaires.

TITRE I : HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

ARTICLE 3 - HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

En matière d'hygiène et de sécurité, chaque stagiaire doit se conformer strictement aux règles établies dans le règlement des services annexé.

Lorsque la formation se déroule dans une entreprise ou un établissement déjà doté d'un règlement intérieur, les mesures d'Hygiène et de sécurité applicables aux stagiaires sont celles de ce dernier règlement.

Seules les personnes dûment inscrites sont autorisées à participer à la formation.

De même, il est formellement interdit de venir accompagner d'animaux exception faite pour les personnes avec un handicap visuel.

ARTICLE 4 - RÈGLES GÉNÉRALES RELATIVES À LA PROTECTION CONTRE LES ACCIDENTS

Tout stagiaire est tenu d'utiliser tous les moyens de protection individuels et collectifs mis à sa disposition pour éviter les accidents et de respecter strictement les consignes particulières données à cet effet sur chacun des lieux de formation.

Le refus du stagiaire de se soumettre aux prescriptions relatives à l'hygiène et à la sécurité, pourra entraîner une mise à pied provisoire, outre l'une des sanctions prévues à l'article 14.

Il en est de même en cas de violation caractérisée, par le stagiaire, d'une règle élémentaire de sécurité.

Tout incident ou accident survenu à l'occasion ou en cours de formation doit être immédiatement déclaré au Formateur ou, à défaut, au Responsable ou au Directeur de la formation, soit par le stagiaire concerné, soit par les personnes témoins.

ARTICLE 5 - SITUATIONS EXCEPTIONNELLES ET URGENCES

En cas d'urgence, la CMAR AURA peut prendre les mesures conservatoires nécessaires qui seront portées à la connaissance des stagiaires par tous moyens et prendront un effet immédiat.

TITRE II : DISCIPLINE

ARTICLE 6 - RESPECT D'AUTRUI

Le comportement des stagiaires doit tenir compte du devoir de tolérance et de respect d'autrui dans sa personne, sa personnalité, ses comportements ainsi que dans ses convictions et ne doit être, en aucun cas, violent physiquement ou moralement. Il convient de respecter les autres stagiaires ainsi que les formateurs et personnels de la CMAR AURA et ainsi que l'environnement de travail mis à disposition (matériels..).

Il est demandé aux stagiaires de se présenter en tenue appropriée à la formation. Pendant la formation, il est formellement interdit d'utiliser les portables, ces derniers étant consultables pendant les pauses.

ARTICLE 7 - BOISSONS ALCOOLISÉES

L'introduction et la consommation de boissons alcoolisées sur les lieux du travail sont interdites, sauf circonstances exceptionnelles et avec l'accord préalable de la Direction.

Il est formellement interdit de pénétrer ou séjourner en état d'ivresse ou sous l'emprise de substances illicites au sein de l'organisme de formation.

ARTICLE 8 – TABAC

Par application du Décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif, il est interdit de fumer dans les locaux de la CMAR AURA y compris ses sites de formation.

ARTICLE 9 – VOLS ET DOMMAGES AUX BIENS

Les stagiaires sont responsables de leurs effets personnels et la CMAR AURA décline toute responsabilité pour les vols ou dommages aux biens pouvant survenir durant le stage de formation au détriment des stagiaires.

Les stagiaires doivent respecter strictement les règles de fonctionnement des salles et matériels dédiés, règles affichées au sein des locaux et/ou portées à connaissance des stagiaires par les équipes pédagogiques.

ARTICLE 10 – RESTAURATION

Les lieux de formation sont assimilés à des lieux de travail et il est interdit d'y prendre ses repas. (R 4228-19 du code du travail).

ARTICLE 11 - EMPLOI DU TEMPS – HORAIRES

Les horaires des stages sont précisés dans la convocation envoyée aux stagiaires. Dans le cadre de formation ouverte à distance, les horaires et identifiants de connexion et informations nécessaires permettant la bonne réalisation de l'action de formation seront également envoyés aux stagiaires.

Le Responsable de formation chargé du cycle en cours apportera, le cas échéant, toute précision nécessaire.

Les stagiaires, sauf autorisation expresse, ne sont pas autorisés à rester dans les locaux en dehors des horaires de leur stage et des horaires d'ouverture au public des sites de la CMAR AURA.

ARTICLE 12 - ASSIDUITÉ, PONCTUALITÉ, ABSENCES

Les stagiaires sont tenus de suivre les cours, les séances d'évaluation et de réflexion, les visites et stages en entreprise, et plus généralement toutes les séquences programmées par la CMAR AURA avec assiduité et sans interruption que ce soit en présentiel ou à distance dans le cadre de formation ouverte à distance. Les absences des stagiaires pourront avoir des incidences sur l'obtention des certifications et qualifications délivrées par la CMAR AURA en fonction des règles édictées pour la délivrance de ces différentes certifications et qualifications. L'émargement de la feuille de présence ou de l'attestation d'assiduité dans le cadre de formation ouverte à distance est une obligation et toute fraude active ou passive sera sanctionnée.

Tout retard ou absence devra être justifié auprès du Responsable de la formation. Les déplacements des stagiaires à l'extérieur du site de formation concerné de la CMAR AURA et liés à la réalisation de stages, sont soumis à l'accord préalable, écrit, du responsable de stage, tant en ce qui concerne l'objet que la destination. La CMAR AURA est déchargée de toute responsabilité en cas d'absence non autorisée ou non justifiée. Une décharge de responsabilité sera susceptible d'être signée par chaque stagiaire, en tant que de besoin.

ARTICLE 13 – STAGES PRATIQUES ET TRAVAUX EN ENTREPRISE

Pendant la durée du stage pratique, le stagiaire continue à dépendre de la CMAR AURA. Il sera néanmoins soumis au règlement intérieur de l'entreprise qui l'accueille.