

NOS FORMATIONS

# MARKETING & COMMERCIAL

Boostez votre stratégie commerciale et développez durablement votre activité.

Assurer le suivi administratif et financier de vos marchés publics

Comment optimiser sa réponse aux marchés publics

Les fondamentaux pour gagner des marchés publics

Le commerce centré sur le client

Développer son activité avec les marchés publics

Exceller dans le commerce et la relation client dans le secteur du tourisme

Réussir dans la vente et la gestion courante d'un point de vente

Gestion de projet client

Rédiger des mémoires techniques percutants

Réussir sa réponse à appel d'offres : fondamentaux

Définir et piloter sa stratégie et son plan d'actions commerciales

MARKETING & COMMERCIAL

# ASSURER LE SUIVI ADMINISTRATIF ET FINANCIER DE VOS MARCHES PUBLICS

TARIF  
Sur convention  
de formation

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Gérer le suivi administratif et financier en tenant compte des spécificités du marché
- Identifier les points sensibles d'exécution d'un marché
- Clôturer un marché

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Toute personne souhaitant répondre à des marchés publics.
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Support de cours
- Diapositives et exercices d'application

## MODALITÉS D'EVALUATION

- Quiz

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

### JOUR 1

#### **Introduction**

- Tour de table et présentation des intervenants et stagiaires
- Jeu « ice breaker Marchés »
- Revue des attentes

#### **Rappel de la commande publique**

- Apports fondamentaux de la passation des marchés publics
  - Connaître les acteurs et les différents types de marchés de la commande publique
  - Terminologie des marchés publics

#### **Les différentes étapes administratives d'un marché public**

- Apports fondamentaux de l'exécution des marchés publics
  - Chronologie de la procédure d'exécution d'un marché public
  - Identifier les documents contractuels nécessaires à l'exécution
  - Connaître les étapes clés du déroulement du marché

#### **Pratique - Entraînement**

- *Exemples de marchés en lien avec les métiers des participants, avec positionnement étapes*
- *Quiz fin de séquence*

#### **Organiser le suivi administratif et technique du marché**

- Apports fondamentaux de l'exécution des marchés publics
  - Savoir repérer les éléments clés du CCAP, de l'acte d'engagement
  - Savoir prendre en compte les modifications contractuelles
  - Connaître les obligations en cas de sous-traitance, co-traitance

#### **Pratique - Entraînement**

- *Analyse de pièces de marché en lien avec les métiers des participants*

## JOUR 1 (suite)

### Exécuter financièrement votre marché en toute sécurité

- Apports fondamentaux de l'exécution des marchés publics
  - Comprendre les clauses financières du marché (avances, révision...)
  - La facturation électronique : quand et comment
  - Le paiement du sous-traitant /co-traitant
  - La clôture du marché (réception, décompte, garanties)

### Pratique - Entraînement

- *Cas concrets de calculs des clauses*
- *Echanges sur exemples de fin de marché*
- Les acteurs des marchés de travaux et leurs liens contractuels
- Les documents obligations contractuelles propres au BTP : PPSPS, DOE, DMLT ....
- Les éléments impactant le prix : Prorata, situation de travaux, DGD
- La réception des travaux et l'année de GPA

### Evaluation à chaud

MARKETING & COMMERCIAL

# COMMENT OPTIMISER SA REPONSE AUX MARCHES PUBLICS

TARIF  
Sur convention  
de formation

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Identifier les différents documents administratifs et techniques du DCE
- Organiser ses dossiers de candidature et son offre pour leur dématérialisation
- Compléter les différents documents relatifs au prix

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Toute personne souhaitant répondre à des marchés publics.
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Formation alternant apports théoriques à partir de :
  - diaporamas (découvertes de la commande publique),
  - démonstrations sur sites dédiés,
  - travaux pratiques papier ou digital,
  - échanges

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

### JOUR 1

#### Introduction

- Tour de table et présentation des intervenants et stagiaires
- Jeu « ice breaker Marchés » Spécial AO
- Revue des attentes

#### Rappel de la commande publique

- Apports fondamentaux de la passation des marchés publics
  - Connaître les acteurs et les différents types de marchés de la commande publique
  - Chronologie de la procédure de consultation
  - Les prérequis indispensables pour participer aux appels d'offre

#### Pratique - Entraînement

- *Démonstration sur sites internet dédiés*
- *Quiz fin de séquence*

#### S'initier à la réponse aux A.O

- Apports fondamentaux de la passation des marchés publics
  - Identifier les documents d'un dossier de consultation DCE : CCAP, DPGF, RC ... et les pièces spécifiques au BTP : RICT, PGC, CHARTES
  - Savoir repérer les éléments clés du Règlement de Consultation
  - Identifier et lister les actions et documents attendus

#### Pratique - Entraînement

- *Analyse de différents règlements de Consultation*
- *Etablissement d'une feuille de route à partir des RC*

#### Organiser vos dossiers de réponse

- Apports fondamentaux de la passation des marchés publics
  - Les documents de Candidature : réglementaire, référentiels, DUME, DC1, DC2, A.E
  - Les documents de l'Offre et leurs points de vigilance : DPGF, Mémoire, A.E ...
  - Contrôle des enveloppes pour dématérialisation

### JOUR 2

#### Valoriser votre offre

- Apports fondamentaux de la passation des marchés publics
  - Connaître les points de vigilance du cahier des charges (irrecevabilité, capacités)
  - Connaître les bases indispensables de la valeur technique (mémoire, note méthodologique, CV...)
  - Définir les éléments de candidature valorisant votre offre

#### **Pratique - Entraînement**

- *Analyse d'un DCE en lien avec l'activité des participants*
- *Etablissement d'une stratégie de réponse*

### JOUR 3

#### Le prix

- Les différentes formes de prix
  - Prix forfaitaire
  - Prix unitaire
- Les différentes natures de prix
  - Prix ferme
  - Prix unitaire
- Le déboursé sec
  - Méthodologie de chiffrage
  - Prise en compte des frais généraux
  - Formuler un prix final de vente
  - Ventiler les coûts annexes

#### Validation des compétences

#### Tour de table et évaluation à chaud

# LES FONDAMENTAUX POUR GAGNER DES MARCHÉS PUBLICS

DURÉE

6 sessions de 4h  
(24h)

TARIF

Sur convention  
de formation

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Identifier les différents documents administratifs et techniques du DCE
- Organiser ses dossiers de candidature et offre pour leur dépôt dématérialisé
- Compléter les différents documents relatifs à l'offre

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Tout public
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Diapositives
- Exercices d'application animés par le formateur

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Les fondamentaux pour gagner des marchés publics

## SESSION 1

### Se structurer pour répondre aux appels d'offres

- Définir mes données essentielles
- Créer son modèle d'attestation de satisfaction
- Collecter des références efficaces
- Présenter ses moyens humains et matériels

## SESSION 2

### Trouver et sélectionner les bons appels d'offres

- Définir sa stratégie de veille
- Créer son plan de veille ( ex : paramétrage d'un compte aws)
- Trier les annonces reçues
- Adopter la bonne stratégie dans le choix des appels d'offres (aide à la décision)

## SESSION 3

### Organiser les attentes des A.O : administrative et technique

- Les pièces du Dossier de Consultation des Entreprises (DCE)
- Organiser sa réponse : candidature et offre
- Poser mes questions et communiquer avec l'acheteur et la maîtrise d'œuvre

## SESSION 4

### Répondre efficacement aux appels d'offres

- Comment sont analysées vos offres
- Les pièces de la réponse : focus sur le mémoire technique

## SESSION 5

### Comment déposer sa réponse à Appel d'Offres

- Préparer les enveloppes/dossiers
- S'identifier sur la plateforme de dépôt
- Déposer le pli
- Suivre son dossier

## SESSION 6

### Analyser le retour acheteur

- Vous êtes retenu : les formalités du candidat pressenti
- Vous n'êtes pas retenu : analyser les informations

### Evaluation à chaud

MARKETING & COMMERCIAL

# DEVELOPPER SON ACTIVITÉ AVEC LES MARCHÉS PUBLICS

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Evaluer les atouts, les risques et opportunités d'une consultation

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Toute personne souhaitant répondre à des marchés publics.
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Formation alternant apports théoriques à partir de :
  - diaporamas (découvertes de la commande publique),
  - démonstrations sur sites dédiés,
  - travaux pratiques papier ou digital,
  - échanges

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

## Développer son activité avec les marchés publics

### JOUR 1

#### **Introduction**

- Tour de table et présentation des intervenants et stagiaires
- Revue des attentes

#### **Rappel de la commande publique**

- Apports fondamentaux de la passation des marchés publics
  - Connaitre les acteurs, les besoins, les types de marchés de la commande publique
  - Comprendre les différentes procédures et seuils de publicité
  - Vous et les MP : Les prérequis indispensables pour participer aux appels d'offre

#### **Pratique - Entraînement**

- *Démonstrations sur sites internet dédiés*
- *Quiz fin de séquence*

#### **Les différentes étapes d'une consultation de marché public**

- Apports fondamentaux de la passation des marchés publics
  - Chronologie de la procédure de consultation
  - Définir ses critères de recherche des dossiers de consultation
  - Savoir accéder au dossier de consultation sur les plateformes/ profils acheteur

#### **Pratique - Entraînement**

- *Etudes de cas*
- *Quiz fin de séquence*

#### **S'initier aux consultations des marchés publics**

- Apports fondamentaux de la passation des marchés publics
  - Identifier les documents d'un dossier de consultation DCE : CCAP, AE, RC, BPU, ....
  - Savoir repérer les éléments clés du Règlement de consultation
  - Connaître les bases indispensables de la valeur technique (mémoire, note méthodologique, CV)

#### **Pratique - Entraînement**

- *Analyse de règlements de consultation*
- *Quiz fin de séquence*

#### **Evaluation à chaud**

# EXCELLER DANS LE COMMERCE ET LA RELATION CLIENT DANS LE SECTEUR DU TOURISME

DURÉE  
6 jours (42h)

TARIF  
Sur convention  
de formation

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Mettre en œuvre un processus de vente structuré et centré sur le client dans le secteur du tourisme
- Créer une relation commerciale de qualité favorisant la confiance et l'engagement du client
- Utiliser efficacement les techniques de questionnement et de reformulation pour identifier les besoins du client
- Argumenter, traiter les objections et conclure une vente de manière professionnelle
- Adopter une posture d'écoute active et empathique adaptée à la relation client touristique
- Fidéliser les clients en développant une relation durable et personnalisée

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Tous les professionnels du tourisme (conseillers voyages, agents de réservation, commerciaux, managers...).
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Diapositives
- Exercices d'application animés par le formateur

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Exercices de mise en situation

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Exceller dans le commerce et la relation client dans le secteur du tourisme

## JOUR 1

### **Les compétences clés pour réussir et exceller dans le secteur du tourisme**

- Développer une approche commerciale orientée client
- Intégrer les fondamentaux du service client
- Gérer son stress pour rester performant
- Pratiquer l'écoute empathique

## JOUR 2

### **Les étapes clés d'une vente réussie**

- Savoir capter l'attention du client (accroche)
- Mener une phase de découverte efficace
- Construire une argumentation personnalisée
- Réussir son closing

## JOUR 3

### **Optimiser ses techniques de vente**

- La reformulation comme outil de précision et de réassurance
- L'art du questionnement
- La gestion des objections
- Adapter sa communication aux profils clients
- Bases de la CNV (communication non violente)

## JOUR 4

### **Les leviers concrets pour augmenter le taux de transformation Les piliers de la vente émotionnelle**

- Identifier et répondre aux besoins émotionnels du client
- Personnaliser la relation client
- Affiner la posture d'écoute active et d'alignement
- Créer une expérience sur-mesure engageante par l'art du questionnement
- Avoir un discours aligné et impactant

# CONTENU ET PROGRAMME

Exceller dans le commerce et la relation client dans le secteur du tourisme

## JOUR 5

### **Fidéliser et créer des relations durables avec ses clients**

- Développer une relation durable avec ses clients
- Les stratégies de fidélisation dans le tourisme
- La personnalisation de l'après-vente
- Transformer ses clients satisfaits en ambassadeurs

## JOUR 6

### **Consolidation et mise en pratique avancée**

- Exercices de mise en situation sur des cas concrets (scénarios clients complexes).
- Jeux de rôles avec feedback personnalisé (écoute active, questionnement, gestion des objections, closing).
- Analyse de cas réels apportés par les participants.
- Techniques pour transformer une situation difficile en opportunité.
- Élaboration d'un **plan d'action individuel** pour transférer les acquis en situation de travail

### **Exercices de mise en situation**

### **Evaluation à chaud**

# EXCELLER DANS LE COMMERCE ET LA RELATION CLIENT DANS LE SECTEUR DU TOURISME

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Maîtriser l'ensemble du processus de vente et de relation client dans le secteur du tourisme, de la prise de contact à la fidélisation.
- Analyser les attentes, motivations et comportements du client touristique afin d'adapter sa stratégie commerciale.
- Mettre en œuvre des techniques avancées de vente, de négociation et de communication persuasive éthique.
- Gérer efficacement les situations commerciales complexes et les clients difficiles en maîtrisant les dimensions émotionnelles de la relation.
- Concevoir et déployer une expérience client différenciante et mémorable, en cohérence avec l'image de l'entreprise touristique.
- Piloter, optimiser sa performance commerciale et augmenter ton taux de transformation à partir d'indicateurs, et de retours clients.
- Construire et mettre en œuvre un plan d'action commercial et relation client durable en autonomie

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Tous les professionnels du tourisme (conseillers voyages, agents de réservation, commerciaux, managers...).
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Diapositives
- Exercices d'application animés par le formateur

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Exercices de mise en situation

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Exceller dans le commerce et la relation client dans le secteur du tourisme

## JOUR 1

### **Les compétences clés pour réussir et exceller dans le secteur du tourisme**

- Développer une approche commerciale orientée client
- Intégrer les fondamentaux du service client
- Gérer son stress pour rester performant
- Pratiquer l'écoute empathique

## JOUR 2

### **Les étapes clés d'une vente réussie**

- Savoir capter l'attention du client (accroche)
- Mener une phase de découverte efficace
- Construire une argumentation personnalisée
- Réussir son closing

## JOUR 3

### **Optimiser ses techniques de vente**

- La reformulation comme outil de précision et de réassurance
- L'art du questionnement
- La gestion des objections
- Adapter sa communication aux profils clients
- Bases de la CNV (communication non violente)

## JOUR 4

### **Les leviers concrets pour augmenter le taux de transformation**

#### **Les piliers de la vente émotionnelle**

- Identifier et répondre aux besoins émotionnels du client
- Personnaliser la relation client
- Affiner la posture d'écoute active et d'alignement
- Créer une expérience sur-mesure engageante par l'art du questionnement
- Avoir un discours aligné et impactant

# CONTENU ET PROGRAMME

Exceller dans le commerce et la relation client dans le secteur du tourisme

## JOUR 5

### **Fidéliser et créer des relations durables avec ses clients**

- Développer une relation durable avec ses clients
- Les stratégies de fidélisation dans le tourisme
- La personnalisation de l'après-vente
- Transformer ses clients satisfaits en ambassadeurs

## JOUR 6

### **Consolidation et mise en pratique avancée**

- Exercices de mise en situation sur des cas concrets (scénarios clients complexes).
- Jeux de rôles avec feedback personnalisé (écoute active, questionnement, gestion des objections, closing).
- Analyse de cas réels apportés par les participants.
- Techniques pour transformer une situation difficile en opportunité.
- Élaboration d'un **plan d'action individuel** pour transférer les acquis en situation de travail

## JOUR 7

### **Psychologie du client & comportements d'achat**

- Profil du client
- Facteurs émotionnels, culturels, économiques
- Décryptage des motivations explicites et implicites
- Les biais cognitifs qui influencent la décision
- Atelier : analyser différents profils clients

## JOUR 8

### **Communication professionnelle & influence positive**

- Travailler la clarté et l'impact de son discours commercial
- Alignement verbal / non verbal pour gagner en crédibilité
- Savoir capter l'attention et maintenir l'intérêt du client
- Adapter son discours selon le niveau d'expertise du client

## JOUR 9

### **Gestion des clients difficiles**

- Clients anxieux, indécis, agressifs, hyper-contrôlants
- Comprendre les émotions derrière la situation
- Techniques d'apaisement & d'écoute active profonde
- Bases de la CNV

# CONTENU ET PROGRAMME

Exceller dans le commerce et la relation client dans le secteur du tourisme

## JOUR 10

### Outils numériques, CRM & e-réputation

- Découverte des outils de CRM touristiques
- Suivi, relances, segmentation
- Gestion des avis clients et e-réputation
- Messages commerciaux efficaces par email / chat

## JOUR 11

### Stratégie commerciale & pilotage

- Construire un plan de prospection touristique
- Identifier ses KPI : taux de conversion, panier moyen, fidélisation
- Optimiser son parcours client
- Analyse d'avis clients & exploitation commerciale
- Atelier : création d'une mini-stratégie commerciale

## JOUR 12

### Expérience client premium

- Les codes du service haut de gamme
- Attention aux détails, posture, langage
- Sur-mesure, personnalisation fine
- Gérer le "wow effect"
- Atelier immersif : scénarios premium (SPA, hôtels, voyage sur mesure...)

## JOUR 13

### Séance d'intégration

- Simulation globale de vente
- Débriefing approfondi individualisé
- Coaching collectif
- Validation des compétences acquises
- Plan d'action final & suite du parcours professionnel

### Exercices de mise en situation

### Evaluation à chaud

# RÉUSSIR SA RÉPONSE À APPEL D'OFFRES : FONDAMENTAUX

DURÉE

2 jours (14h)

TARIF

Sur convention de formation

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Comprendre le contexte d'une consultation
- Connaître les composantes d'une offre gagnante
- Produire un document convaincant : Bien défendre son offre à l'oral

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Responsables et contributeurs de réponses à appels d'offres
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Diapositives
  - Mises en application animés par le formateur
- Les cas d'application sont apportés par les stagiaires

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

## Réussir sa réponse à appel d'offres : fondamentaux

### DEMI JOURNÉE 1

- Se réaligner sur ce que sont un RFP et une offre
- Comprendre la psychologie qui influence le processus RFP et notre offre :
  - Les biais du client et les nôtres
  - Les émotions et la rationalisation dans le processus RFP
- Définir une stratégie d'offre, fondamentaux de l'Executive Summary
- Gérer les exigences et être 100% conforme

### DEMI JOURNÉE 2

- Guider la notation en notre faveur
- Répondre efficacement à une consultation
- Structurer le document de réponse
- Utiliser les emplacements stratégiques du document

### DEMI JOURNÉE 3

- Comprendre nos biais de rédaction en offre et leur cause
- Connaître les bonnes pratiques de rédaction pour convaincre en offre
- Identifier nos mauvaises habitudes d'illustration en offre
- Connaître les bonnes pratiques d'illustration en offre

### DEMI JOURNÉE 4

- Revoir l'offre avant la remise
- Sécuriser la remise de l'offre
- Réussir son oral de défense :
  - Structurer la présentation : notions essentielles
  - Organiser les intervenants : notions essentielles
  - Gérer les objections : notions essentielles

### Quiz

### Evaluation à chaud

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Acquérir une vision globale et approfondie de l'ensemble des composantes d'un projet offre
- Piloter le projet offre
- Produire un document convaincant

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Bid Managers
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Diapositives
  - Mises en application animés par le formateur
- Les cas d'application sont apportés par les stagiaires

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

## Gestion de projet client

### DEMI JOURNÉE 1

- Se réaligner sur ce que sont un RFP et une offre
- Comprendre la psychologie qui influence le processus RFP et notre offre :
  - Les biais du client et les nôtres
  - Les émotions et la rationalisation dans le processus RFP
- Définir une stratégie d'offre, fondamentaux de l'Executive Summary
- Gérer les exigences et être 100% conforme

### DEMI JOURNÉE 2

- Guider la notation en notre faveur
- Organiser et piloter le projet offre en interne
- Processus offre : éléments, analyse et limites.
- Comprendre le nécessaire dépassement de fonction du Bid Manager

### DEMI JOURNÉE 3

- Structurer le document de réponse
- Utiliser les emplacements stratégiques du document
- Comprendre nos biais de rédaction en offre et leur cause
- Connaître les bonnes pratiques de rédaction pour convaincre en offre

### DEMI JOURNÉE 4

- Identifier nos mauvaises habitudes d'illustration en offre
- Connaître les bonnes pratiques d'illustration en offre
- Revoir l'offre avant la remise
- Sécuriser la remise de l'offre

#### Quiz

#### Evaluation à chaud

# RÉDIGER DES MÉMOIRES TECHNIQUES PERCUTANTS

DURÉE  
2 jours (16h)

TARIF  
Sur convention  
de formation

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Analyser avec méthode les documents de consultation
- Cerner les attentes de l'acheteur pour proposer une solution adaptée et élaborer l'argumentaire
- Construire un plan dynamique qui réponde aux attentes de l'acheteur
- Rédiger pour capter l'attention de la 1ère à la dernière page
- Faire une analyse critique du document d'offre

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Dirigeants, équipes commerciales, équipes techniques impliquées dans les appels d'offres
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Supports de cours
- Exercices, mise en situation sur un cas concret en fil rouge et questions ouvertes

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Rédiger des mémoires techniques percutants

## DEMI JOURNÉE 1

### **Lire avec méthode les documents de consultation**

- Décrypter les documents de consultation (RC, CCTP, CCAP, BPU)
- Identifier les contraintes de l'appel d'offres et du marché, les incohérences, lister les informations à collecter

## DEMI JOURNÉE 2

### **Identifier les enjeux de l'appel d'offres pour cerner les attentes de l'acheteur**

- Identifier les enjeux de l'appel d'offres selon différents angles (acheteur, utilisateurs du service, concurrence, vendeur)
- Élaborer une solution adaptée aux besoins explicites et implicites de l'acheteur

### **Élaborer l'argumentaire de vente – messages clés**

- Valoriser les points forts de la solution proposée
- Neutraliser les points faibles
- Identifier les éléments de preuve et de réassurance

## DEMI JOURNÉE 3

### **Construire un plan dynamique du document d'offre**

- Construire un plan qui répond aux attentes de l'acheteur
- Intégrer les messages clés et l'argumentaire

### **Rédiger pour capter l'attention de la 1ere à la dernière page**

- Utiliser différents niveaux de lecture
- Rédiger pour être mémorable
- Tirer parti de la charte graphique pour capter l'attention

## DEMI JOURNÉE 4

### **Rédiger pour capter l'attention de la 1ere à la dernière page (suite) Faire une analyse critique du document d'offre**

- Réaliser l'analyse du document avec les critères explicites et implicites de l'acheteur
- Identifier les axes d'amélioration

**Quiz**

**Evaluation à chaud**

# DEFINIR ET PILOTER SA STRATEGIE ET SON PLAN D' ACTIONS COMMERCIALES

DURÉE  
8 jours (56h)

TARIF  
Sur convention  
de formation

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Formaliser votre stratégie et prioriser vos axes de développement
- Définir vos cibles et les décliner dans un plan d' actions commerciales
- Maîtriser les outils de base et personnalisés de la démarche et du pilotage de votre activité commerciale

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Personnel en charge du développement commercial
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D' ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Supports de cours, diapositives et exercices d' application animés par le formateur
- Exercice Stratégie et PAC en commun

## MODALITÉS D' EVALUATION

- Quiz

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D' ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s' adaptent à votre rythme. Afin d' organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Définir et piloter sa stratégie et son plan d'actions commerciales

## JOUR 1

- Les fondamentaux de la stratégie d'entreprise
- Comprendre et intégrer la vision de l'entreprise

## JOUR 2

- Identifier les enjeux et les risques de l'entreprise
- Identifier les axes prioritaires de développement

## JOUR 3

- Comprendre le rôle du commercial
- Responsabiliser et motiver ses commerciaux au quotidien

## JOUR 4

- Définir et choisir ses cibles stratégiques
- Savoir identifier les besoins de ses clients
- Savoir segmenter la clientèle en fonction de ses attentes

## JOUR 5

- Définir ses canaux de communication et de vente
- Construire son plan d'actions commerciales

# CONTENU ET PROGRAMME

Définir et piloter sa stratégie et son plan d'actions commerciales

## JOUR 6

### Maîtriser les étapes de la démarche commerciale :

- Cibler
- Prospecter
- Obtenir un rdv

## JOUR 7

### Maîtriser les étapes de la démarche commerciale (suite) :

- Découvrir et identifier le besoin
- Savoir rédiger une offre commerciale
- Convaincre et vaincre les objections
- Négocier et conclure

## JOUR 8

- Construire et piloter ses indicateurs de performance
- Piloter ses actions et son équipe commerciale

### Exercices et quiz

### Evaluation à chaud

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Maîtriser le process de vente centré sur le client

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Professionnels de l'habillement
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Diapositives
- Produits
- Exercices d'application animés par le formateur

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Exercice de mise en situation

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

## Le commerce centré sur le client

### JOUR 1

#### **Préparation de l'environnement et du cadre de l'accueil**

- Surface de vente
- Présentation et rangement des produits
- Éclairage et mise en valeur des produits
- Outils
- Tenue et attitudes du vendeur

#### **L'accueil**

- Le premier contact
- La règle des 4 X 20

### JOUR 2

#### **La phase de découverte**

- Identifier le client selon son degré de maturité
- Identifier les besoins du client
- Les motivations d'achat
- Les freins à l'achat
- La typologie du client selon la méthode SONCAS

#### **Conseiller**

- Synthétiser et conseiller
- Argumenter avec la méthode CAP
- Le pouvoir de la démonstration
- Argumenter avec la méthode CAP
- Traiter les objections
- La question du prix

### JOUR 3

#### **Conclure**

- Identifier les signaux d'achat
- Conclure
- Gérer un refus
- La vente complémentaire
- Prendre congé

#### **Exercices et quiz**

#### **Evaluation à chaud**

# RÉUSSIR DANS LA VENTE ET LA GESTION COURANTE D'UN POINT DE VENTE

DURÉE  
5 jours (35H)

TARIF  
Sur convention  
de formation

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Performer dans la relation client
- Gérer efficacement son point de vente au quotidien

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Managers et Collaborateurs de point de vente
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Diapositives
- Exercices d'application animés par le formateur

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Exercice de mise en situation

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Réussir dans la vente et la gestion courante d'un point de vente

## JOUR 1

### Performer dans la relation client

- Les bases de la vente
  - Les attitudes
  - Le discours client
  - La présentation personnelle

#### *Exercice d'application*

- L'accueil
  - Accueil client : vente de smartphone
  - Accueil client : va vente d'accessoires
  - Accueil client : va réparation
  - Accueil client : va reprise
  - Accueil client : Mondial Relay
  - Accueil client : non sollicitant
  - Accueil client : focus assurance

#### *Exercice d'application*

## JOUR 2

### Performer dans la relation client (suite)

- L'ambiance boutique
  - Le fond sonore
  - Senteurs
  - La tenue

#### *Exercice d'application*

- La fidélisation client
  - Bonnes pratiques
  - Travailler la notoriété (avis client)

#### *Exercice d'application*

## JOUR 3

### Performer dans la relation client (suite)

- Le merchandising, mise en avant de l'offre
  - Le packaging
  - Le pricing
- #### *Exercice d'application*
- Gestion de la relation client
    - en cas de pièces ou stocks indisponibles
    - en cas de retours

#### *Exercice d'application*

# CONTENU ET PROGRAMME

Réussir dans la vente et la gestion courante d'un point de vente

## JOUR 4

### Gérer efficacement son point de vente au quotidien

- Ouverture et fermeture
  - Check-list

*Exercice d'application*
- Maîtrise de la caisse

*Exercice d'application*

- Maîtrise du paiement en 4 fois

*Exercice d'application*

## JOUR 5

### Gérer efficacement son point de vente au quotidien (suite)

- Les inventaires

*Exercice d'application*

- Le rangement et le stockage

*Exercice d'application*

- La gestion des SAV fournisseurs

*Exercice d'application*

- La veille concurrentielle

*Exercice d'application*

- La veille concurrentielle
  - Check-list

*Exercice d'application*

### Exercice de mise en situation

### Evaluation à chaud