

# Formation attaché commercial

• Contexte de formation .....	2
• Objectifs de formation .....	2
• Programme de formation .....	3
• Ingénierie de formation .....	6
• Organisation de la formation .....	6
• Méthodes pédagogiques et évaluatives .....	7
• Validation des acquis .....	8
• Modalités d'inscription .....	8
• Prix de formation .....	8
• Conditions générales .....	9

## SOMMAIRE

### Contact

Sylvie LEFEVRE  
Tél. : 01 42 26 07 54  
info@lca-performances.com

### Dates des sessions

Nantes : 28-31 août 2018  
Nantes : 26-29 novembre 2018

### LCA Performances Ltd

37, rue d'Amsterdam  
75008 - Paris  
www.lca-performances.com

# Formation attaché commercial

La performance d'une entreprise ne dépend pas seulement du produit ou du prix, mais d'abord du service. Celui-ci ne se limite pas à l'économie d'effort proposée au client. Il correspond aussi à la capacité de l'attaché commercial à apporter un supplément humain et professionnel, une considération, un regard, un mot, un sourire à chacun de ses clients. L'attaché commercial cherche en permanence à créer et à entretenir avec chaque client ou prospect une relation authentique et attentive, enrichie de ces détails significatifs. L'enjeu pour chaque attaché commercial est alors d'accepter le service comme un pilier fondamental de l'offre.

Que vous soyez débutant ou attaché commercial expérimenté, qui cherche à se perfectionner, les entraînements pratiques tout au long de cette formation vous permettront d'acquérir les réflexes, les outils et les méthodes de prospection ou de négociation réussie. Ainsi, vous ferez face, avec professionnalisme, aux clients ou prospects qui, eux aussi, maîtrisent parfaitement les principes et les techniques commerciaux dans leur rôle d'acheteur. Ce parcours de formation attaché commercial vous permet de trouver les réponses pratiques.

## Le public visé

Cette formation s'adresse aux professionnels de la fonction commerciale qui désirent étoffer leurs compétences en matière de la vente et de la négociation afin d'élargir le périmètre de leur responsabilité et à tous ceux qui cherchent à enrichir et structurer leur action commerciale, créer, adapter, perfectionner ou développer leurs compétences et faire évoluer leur expérience en matière commerciale.

## Le prérequis - conditions d'accès

En tant que formation de perfectionnement pour ces fonctions, elle ne nécessite pas de prérequis spécifiques en matière de diplômes. Cependant, la possession d'une expérience professionnelle dans le domaine commerciale ou de marketing, est demandée afin de tirer le meilleur profit de la formation. Le candidat doit également démontrer, au travers des travaux préparatoires, de sa capacité de penser et d'agir en mode de projet. Dès la validation de la candidature, [Yves JAUCYER](#) le formateur intervenant effectue l'ajustement entre les objectifs de formation, le profil socioprofessionnel du candidat et ses attentes spécifiques.

## Objectifs de formation

Le métier d'attaché commercial s'est profondément transformé. Les clients traduisent chaque jour la volonté de réduire les prix. Le niveau de compétence des acheteurs a rejoint un niveau d'exigence qui ne cesse d'augmenter. L'attaché commercial ne peut donc plus être un simple vendeur mais un acteur permanent de la politique du développement commercial de son propre client.

- Affirmer son leadership d'attaché commercial pour déclencher l'enthousiasme, la motivation, le plaisir de réussir de son équipe pour générer les nouvelles sources de la performance, individuelle et collective.
- Maîtriser les techniques de communication commerciale et développer sa capacité à mettre en valeur la présentation de son offre pour qu'elle soit plus adaptée aux besoins fonctionnels ou marketing de chacun de ses clients.
- Mettre en œuvre une démarche de prospection commerciale, construire un plan d'appel adapté aux besoins de chaque cible prospect et planifier les actions de prospection à partir des critères de performance pour chaque cible.
- Maîtriser les techniques de négociation commerciale, acquérir un dispositif de méthodes pour défendre ses marges et systématiser l'orientation de ses négociations vers des conclusions optimisées de la vente.
- Gérer et développer le portefeuille client, s'entraîner aux différentes méthodes du marketing relationnel pour renforcer son professionnalisme et pérenniser la relation commerciale avec ses clients.
- Déployer son projet professionnel d'attaché commercial et mettre en œuvre une stratégie commerciale qui permet d'agir avant les autres et de créer de nouveaux territoires de croissance à forte valeur ajoutée pour l'entreprise.

Au travers de ces objectifs, le stagiaire sera en mesure d'optimiser son action commerciale, de renforcer l'efficacité de la relation client grâce aux nouvelles compétences, qu'il disposera au travers d'un dispositif d'outils opérationnels qui lui seront transférés lors de cette formation. Ainsi, le stagiaire gagnera en efficacité et en confiance ce que lui permettra d'accroître ses résultats commerciaux.

# Formation attaché commercial

## Programme de formation

### 1. Affirmer son leadership d'attaché commercial

Lors de cette séquence de formation, le stagiaire s'approprie les principaux leviers de leadership, basés sur le référentiel des compétences comportementales, avec les modes opératoires. La construction d'un profil de leadership d'attaché commercial passe par une meilleure connaissance de soi et une application rigoureuse d'un dispositif complet des comportements professionnels efficaces.

- Le positionnement de son profil par rapport au référentiel du métier d'attaché commercial.
- La découverte de ses potentialités commerciales à l'aide d'un autodiagnostic.
- L'analyse et l'exploitation des résultats de son autodiagnostic de commercial.
- Les quatre approches comportementales de ses clients : valeurs, processus, motivations, les attentes.
- Les outils et grilles de lecture de la manière dont le stagiaire est perçu par ses clients en négociation.
- Les techniques pour décoder les effets efficaces et inefficaces de son profil de commercial.
- La mise en phase de ses attitudes communicatives avec le référentiel des profils clients.
- Les comportements professionnels qui fluidifient les relations et aident à dépasser les dérapages.
- Les méthodes et attitudes à adopter pour optimiser ses compétences en communication commerciale.

Cette séquence de formation permet au stagiaire de disposer d'une analyse précise sur ses potentialités d'attaché commercial et d'avoir des outils nécessaires pour les optimiser dans l'exercice de son métier. A l'aide de la pédagogie inductive, interrogative et démonstrative, le stagiaire s'approprie des compétences mobilisatrices de son leadership. Quant à l'évaluation de la séquence, elle s'opère par le biais de présentations des synthèses orales des stagiaires en mode individuel. Elle s'appuie sur des outils tels que diagnostics, référentiels, questionnaires, applications pratiques.

### 2. Maîtriser les techniques de communication commerciale

La maîtrise des techniques de communication commerciale par l'attaché commercial, vise à atteindre une qualité relationnelle optimale pour agir avec professionnalisme, dans son action commerciale. Cette séquence conditionne la réussite commerciale de tout attaché commercial. Il s'agit d'un travail de base sur l'acquisition des compétences communicatives et la maîtrise de leurs applications.

- L'entraînement à la conception des messages percutants sur différents thèmes commerciaux.
- Les techniques de communication pour se synchroniser et être en phase avec son client.
- Les techniques d'identification des attentes de vos clients ou des prospects.
- Comment ajuster votre message à leur sensibilité et créer un climat d'empathie.
- Les quatre vecteurs de communication : la voix, la posture, le regard et la présence physique.
- La maîtrise des silences, de l'art de différents types de questionnement et de reformulation.
- Comment faire pour mieux comprendre les besoins des clients et instaurer un état de confiance.
- Les méthodes pour décrypter avec précision ce que les mots des clients disent ou ne disent pas.
- Comment améliorer l'interaction avec les autres en négociation, individuellement ou en équipe.
- La réalisation des interventions sur des thèmes de communication commerciale les plus courants.
- Les facteurs clés de succès d'une communication commerciale appliquée à la fidélisation client.

Les compétences acquises lors de cette séquence libèrent l'attaché commercial des inhibitions psychologiques et des tensions relationnelles et l'aident à affirmer sa présence, savoir saisir, créer les opportunités et promouvoir efficacement ses produits ou services : ce qui renforce l'impact professionnel de l'attaché commercial. La pédagogie utilisée est démonstrative, inductive et en mode de projet. L'évaluation s'opère sur la capacité du stagiaire à présenter une synthèse sur la communication commerciale sur la base d'un dossier technique, préalablement transmis au stagiaire.

# Formation attaché commercial

## 3. Mettre en œuvre une démarche de prospection commerciale

Cette séquence de formation, permet au stagiaire d'appréhender les principaux enjeux de la prospection commerciale, identifier les vrais besoins du prospect et le convaincre par une offre attractive. Tout au long de cette séquence, il acquiert les réflexes, les outils et les méthodes d'une prospection commerciale performante.

- Les principes et mode d'organisation des actions de prospection commerciale.
- La formalisation des plans d'action de prospection commerciale et le choix des cibles prioritaires.
- Les entraînements à la prise de contact avec les différentes typologies et cibles de prospect.
- La synchronisation et la planification des activités de prospection avec son manager commercial.
- La définition des scénarios du déroulement des entretiens de prospection commerciale.
- Les entraînements aux techniques qui font franchir les différents barrages d'accès aux décideurs.
- L'élaboration des fiches avec mobiles d'achat pour chacun de ses produits ou services.
- Les techniques pour détecter le bon interlocuteur et identifier ses propres mobiles d'achat.
- La définition des caractéristiques et des avantages spécifiques de l'offre pour le prospect.
- Les méthodes de traitement des objections et d'argumentation commerciale.
- Comment présenter une offre en termes d'avantage pour le client et conclure la vente.

Comment passer les différents barrages d'accès aux décideurs, comment diriger l'entretien de prise de rendez-vous souhaité et réfuter les objections : la réponse opérationnelle se trouve ici, dans cette séquence. Toutes ces étapes et méthodes, après cette séquence de formation, seront parfaitement maîtrisées par l'attaché commercial. Les travaux pratiques font appel à la pédagogie en mode projet associée avec la pédagogie inductive, interrogative et démonstrative. L'évaluation de la séquence est centrée sur la capacité du stagiaire à présenter un processus d'une démarche de prospection commerciale.

## 4. Maîtriser les techniques de négociation commerciale

Les entraînements pratiques, de cette séquence de formation, sont centrés sur la maîtrise de différentes approches de négociation donnant un véritable sens au métier d'attaché commercial et s'inscrivent dans la stratégie commerciale de l'entreprise sur le long terme. Cette séquence de formation est focalisée sur les entraînements de mise en situation dans la négociation commerciale.

- Les principaux critères et mode préparatoire d'un processus de négociation.
- Les paramètres du plan de négociation assortis des points négociables et non négociables.
- Les principales phases de négociation commerciale et leur enchaînement situationnel.
- Les enjeux de la négociation et les indicateurs d'analyse des positions, points de rupture.
- Le positionnement dans l'axe de profil du client et de la stratégie de son entreprise.
- Comment synchroniser son comportement de négociateur avec le profil de client.
- Les tactiques des clients : menaces, dévalorisation, comment évaluer leur portée réelle.
- Comment progresser vers une conclusion profitable en affichant son importance dès le départ.
- Les techniques pour faire adhérer le client à une vision du développement du courant d'affaires.
- Comment valoriser sa position de fournisseur au développement commercial du client.
- Les entraînements en situation réelle à la maîtrise des techniques de négociation commerciale.

Les travaux pratiques sont réalisés en situation réelle et font appel aux technologies numériques. Ainsi, ces nouveaux acquis en matière de compétences permettront au stagiaire d'affirmer son professionnalisme qui constitue les bases de sa légitimité de négociateur. Au cours de cette séquence, le stagiaire s'entraîne à l'application de nouveaux acquis et évalue sa capacité à faire progresser ses compétences en négociation commerciale. Les méthodes pédagogiques déployées sont : inductive, démonstrative et mode projet.

# Formation attaché commercial

## 5. Gérer et développer le portefeuille client

Lors de cette séquence de formation, le stagiaire s'approprie les outils lui permettant de discerner avec précision le mode de fonctionnement de chaque client, leurs relations avec la concurrence et leurs attentes des fournisseurs. Des mises en situation sont réalisées afin de mieux organiser la gestion du portefeuille client et parvenir ainsi à une forte optimisation du taux d'équipement par client.

- L'analyse du fichier clients, la définition du degré de maturité du portefeuille clients et adaptation des approches commerciales à chaque situation du client.
- Le processus de recueil et d'analyse des informations relatives à son secteur commercial afin d'identifier les potentialités et opportunités à exploiter.
- Les critères de mesure de l'évolution de la clientèle, du positionnement de l'entreprise en repérant les ventes réalisées et identifier les besoins non couverts.
- Les méthodes d'évaluation du positionnement de son entreprise par rapport à la concurrence, en identifiant leurs atouts et leurs faiblesses auprès de chacun de ses clients.
- La définition des segments de clientèles du portefeuille et rationaliser l'effort commercial à fournir par client en articulant de façon optimale les offres pour chacun des segments cibles.
- Les outils de gestion du portefeuille client, de l'optimisation de la fidélisation de ses clients et identification des actions à mettre en œuvre auprès de ses clients.
- L'étude de cas et mise en situation : définir les objectifs commerciaux et les plans d'actions opérationnels par typologie des segments cibles de la clientèle.

Ainsi, la gestion et le développement du portefeuille client est traitée en tant qu'une composante essentielle du marketing relationnel de l'attaché commercial qui est le vecteur de croissance et de profit. Pour y parvenir, le stagiaire s'entraîne, par les mises en situations réelles, à optimiser la gestion du portefeuille client. L'évaluation du stagiaire est effectuée sur la présentation d'un plan d'optimisation d'un portefeuille client. Les pédagogies utilisées : mode projet associé avec la pédagogie inductive et démonstrative.

## 6. Déployer son projet professionnel d'attaché commercial

Chaque stagiaire est chargé de développer son propre projet, lui permettant de structurer son processus de professionnalisation et/ou de progression dans son métier d'attaché commercial. Le stagiaire formalise son projet professionnel, avec l'aide du formateur qui l'accompagne dans sa démarche. Les travaux sont centrés sur :

- La définition des axes de projet par chaque stagiaire dans le cadre de ses missions d'attaché commercial de base qui vont le conduire à la modélisation de son projet professionnel.
- La définition d'une stratégie marketing dans le cadre de son métier pour chacune des missions ou compétences, conformément aux axes de progrès définis avec formateur.
- La formalisation des plans d'action opérationnels pour déployer et réussir la réalisation de son projet professionnel et qui feront l'objet de suivi et d'évaluation post-formation.
- La validation de projet sur le plan de la maîtrise opératoire de sa mise en œuvre, par le stagiaire et apporter les correctifs sur la base des préconisations fournies par le formateur.
- La mise au point des modalités d'accompagnement des plans d'action de progrès post formation avec le formateur sous forme des sessions de télécoaching individualisé en ligne.

La présentation du projet est effectuée par le stagiaire et enregistrée sur le support numérique. Ensuite, elle est analysée et évaluée sur la base des critères de faisabilité et de performance. Le projet professionnel devient ainsi l'élément central du suivi et de l'évaluation opérationnelle post formation (à froid). Les pédagogies utilisées : mode projet associé avec la pédagogie inductive et démonstrative.

# Formation attaché commercial

## Ingénierie de formation

La fourniture d'une documentation technique complète qui constitue le support de formation et de transfert des compétences au stagiaire, fait partie intégrante de cette prestation de formation. Il s'agit d'un support pédagogique de base qui permet au stagiaire de consulter les référentiels méthodologiques des objectifs de formation traités lors de différentes séquences de cette formation. Il constitue un dispositif de référence sur la formation et les missions à accomplir par le stagiaire.

L'ingénierie de formation dédiée à l'attaché commercial, mise à disposition du stagiaire, est validée sur la base des critères de performance intégrant la notion du retour sur investissement aussi bien pour les stagiaires que pour leur entreprise. Les supports pédagogiques ainsi constitués sont constamment mis à jour et validés par le [Comité de Veille](#) composé de consultants partenaires et des enseignants chercheurs.

- Ils contiennent tous les éléments techniques et méthodologiques abordés pendant la formation,
- Ils servent en tant que fil conducteur pédagogique tout au long de cette formation,
- Ils constituent des ressources méthodologiques pour appliquer les compétences acquises,
- Ils servent de référentiel et guide pour la mise en œuvre du projet professionnel.

C'est avec clarté et efficacité que ce dispositif méthodologique guidera le stagiaire dans l'acquisition de compétences en matière commerciale. Cette formation peut être suivie, sur la demande du stagiaire, par un coaching de progression qui lui permet de trouver avec son formateur, des solutions spécifiques à ses attentes professionnelles complémentaires.

Voilà pourquoi la documentation technique qui est remise au stagiaire lors de cette formation contient environ 150 pages, accompagnée d'une fourniture d'outils méthodologiques sous forme de fichiers numériques ayant pour objectif de favoriser l'auto perfectionnement du stagiaire après la formation. Il s'agit des fondements méthodologiques, issus des recherches et des pratiques formalisées par LCA Performances Ltd et font l'objet du Dépôt Légal avec l'attribution du numéro d'enregistrement ISBN.

## Organisation de la formation

Compte tenu du caractère intensif de la formation nécessitant une concentration soutenue et une forte implication aux entraînements de mises en situation, les conditions matérielles et organisationnelles se doivent d'être à la hauteur de l'enjeu. Alors, pour maintenir la cohésion et la dynamique du groupe, LCA Performances Ltd offre aux stagiaires les repas du midi qui sont pris en commun avec le formateur ainsi qu'un choix de sites de formation retenus offrant un meilleur environnement possible afin d'assurer une meilleure performance des stagiaires. Les sites de formation sont équipés d'ascenseurs et toilettes à accès handicapé.

### L'accueil des stagiaires

Nous suggérons aux participants de se présenter sur le lieu de formation 15 minutes en avance : ils seront accueillis par leur formateur [Yves JAUCYER](#), autour d'un petit déjeuner. A cette occasion, il leur transmet un dossier contenant le livret d'accueil, le programme détaillé de formation et fait émarger la feuille de présence.

### Les horaires et la durée de la formation :

La durée est de 4 jours consécutifs / 7 heures par jour soit 28 heures. La formation se déroule de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30. L'horaire du dernier jour de formation peut être aménagé en fonction des horaires des trains ou d'avions des stagiaires.

### Le lieu de la formation :

La formation se déroule à Paris ou à Nantes. L'information concernant le lieu de son déroulement et les conditions d'accès au site de formation est communiquée aux participants dès leur inscription effective. Les réservations de chambres et leurs prises en charge sont assurées individuellement par chaque stagiaire ainsi que les frais de déplacement. Tout en respectant son budget, le stagiaire trouvera facilement un hôtel à proximité du lieu de la formation. Le nombre des stagiaires inscrit à cette formation est limité à 6 afin que chacun puisse bénéficier d'un suivi pédagogique personnalisé. Les formations sont maintenues quel que soit le nombre de participants inscrits.

De plus, le stagiaire peut à tout moment joindre [Sylvie LEFEVRE](#), notre responsable de formation pour connaître les modalités administratives relatives à son inscription, les différentes possibilités de financement de sa formation. LCA Performances Ltd gère tous les aspects logistiques de formation en temps réel et répond à toute demande d'information formulée par le stagiaire.

# Formation attaché commercial

## Méthodes pédagogiques et évaluatives

### 1. Phase préparatoire de la formation attaché commercial

Le processus pédagogique est activé dès la phase préparatoire du stagiaire à la formation. Cette phase s'opère en ligne, de façon collaborative par le stagiaire et le formateur. Elle s'appuie sur les dossiers d'auto-évaluation de profil socioprofessionnel du stagiaire, le diagnostic de ses capacités communicatives et l'analyse de son habilité à traduire son expertise ou son expérience professionnelle en métier de l'attaché commercial. Cette procédure positionne le stagiaire comme acteur de sa propre formation en lui permettant :

- D'accéder aux contenus préparatoires, rassembler les ressources et préparer sa formation.
- De réaliser le diagnostic de ses potentialités en matière de la communication.
- De se mettre en phase avec les objectifs de formation et des contenus du programme.
- De traduire son expertise ou son expérience en possibilités d'exercer le métier d'attaché commercial.
- De transmettre au formateur les grilles de dépouillement des diagnostics pour le traitement.

Dès la validation de la candidature, [Yves JAUCYER](#) le formateur intervenant effectue l'ajustement entre les objectifs de formation, le profil socioprofessionnel du candidat, ses attentes spécifiques et personnalise le processus pédagogique. Dans le cas où le stagiaire évolue dans un environnement professionnel complexe, un entretien à distance est effectué.

### 2. Phase de formation présentielle et son évaluation

Le processus pédagogique est synchronisé avec le profil socioprofessionnel du stagiaire afin d'optimiser l'intégration des compétences nécessaires pour exercer le métier d'attaché commercial. La phase de formation présentielle se traduit par le déploiement de pédagogies différencielles et l'évaluation des résultats des acquis à chaque séquence de la formation au travers des études de cas, présentation individuelle des travaux de synthèses, mises en situation professionnelle des stagiaires. Cette formation fait appel aux pédagogies telles que : inductive, démonstrative, interrogative et mode de projet. Ce dispositif pédagogique permet au stagiaire de :

- S'approprier de nouvelles compétences à l'aide d'une pédagogie différencielle de mises en situation réelle.
- Relier ses compétences avec les objectifs de formation dans une dynamique fonctionnelle.
- Développer une approche de la formation personnalisée d'optimisation de ses ressources.
- Déployer son projet professionnel et formaliser ses plans d'action de progression.

La dernière séquence de la formation présentielle est spécialement réservée à la formalisation, par le stagiaire et avec l'aide du formateur, de son projet professionnel assorti de préconisations méthodologiques et d'un plan d'action de progrès individuel qui fera l'objet d'un suivi pédagogique et évaluatif en ligne après la formation.

Une évaluation globale, à chaud, de la session est réalisée à la fin de la formation à l'aide d'un questionnaire, qui prend en compte les acquis du stagiaire par rapport aux critères qui font référence aux objectifs et au contenu de la formation, à la qualité de l'animation, au degré d'implication des stagiaires, à l'organisation de la formation, aux bénéfices pour les stagiaires, aux actions de la mise en œuvre des acquis et à l'appréciation de la personne même du formateur.

# Formation attaché commercial

## 3. Phase de suivi et d'évaluation post-formation

Elle est activée après la formation et se focalise sur les projets professionnels et les plans d'action de progrès, développés par le stagiaire avant la fin de l'étape présentielle. Ces plans d'action se traduisent par la mise en application de nouveaux acquis dans le contexte professionnel du stagiaire. Le suivi des plans d'action de progression est à la fois pédagogique et évaluatif. Le processus s'effectue de façon collaborative par des sessions de télécoaching personnalisé sur demande du stagiaire et/ou de son manager.

Cette intervention respecte le rythme de l'avancement des actions faisant l'objet du projet professionnel du stagiaire ainsi que sur les résultats d'évaluation de la mise en application des acquis. Une évaluation, sur la base d'un questionnaire, couvrant les objectifs de formation est communiquée par le formateur au stagiaire, un dossier de synthèse est réalisé par le stagiaire et expédié au formateur 3 mois après la formation. Après l'analyse de ces travaux par le formateur, un rendez-vous est fixé et finalisé par une réunion de travail en ligne avec le stagiaire et qui lui restitue l'évaluation assortie de préconisations pour progresser.

Le bilan des performances professionnelles du stagiaire s'effectue 6 mois après la session de formation pour valider la démarche du suivi intermédiaire et vérifier que le stagiaire a bien intégré le dispositif méthodologique transféré dans sa pratique professionnelle. Cette session en ligne vise également à évaluer les résultats des expériences réussies sur le plan des méthodes utilisées et les objectifs atteints. De plus, le stagiaire sera contacté en ligne par [www.avis-verifies.com](http://www.avis-verifies.com) pour répondre, s'il le souhaite, à un questionnaire évaluatif sur sa formation. Il peut également évaluer sa formation sur <https://procontact.afnor.org/recherche/formation-professionnelle>

## Validation des acquis

L'évaluation des résultats des acquis s'effectue à chaque séquence de la formation présentielle au travers des études de cas, présentation individuelle des travaux de synthèses, mises en situation professionnelle du stagiaire. En fin de formation, une évaluation à chaud est effectuée et une attestation de présence ainsi qu'une attestation de fin de formation sont remises au stagiaire. Cette formation ne donne pas lieu à une évaluation formalisée ni académique des acquis de la formation devant un jury.

## Modalités d'inscription

A réception de l'inscription effectuée en ligne ou par téléphone, nous vous adressons par email, une confirmation d'inscription avec le règlement intérieur à transmettre au participant. Par courrier ou email, selon votre choix, nous adressons une convention de formation en 2 exemplaires pour une entreprise ou un contrat de formation professionnelle, si c'est une inscription à titre personnel, ainsi qu'une convocation, une plaquette de présentation du lieu de la formation et les modalités d'accès, le programme de formation indiquant le lieu et la date de la session retenue. Si votre formation fait l'objet d'une demande de prise en charge par votre OPCA, merci de nous en informer au moment de votre inscription. N'hésitez pas à nous contacter pour toute demande d'information complémentaire. **Date limite d'inscription** : 5 jours ouvrés et dans la mesure où il reste des places.

## Prix de la formation pour 1 stagiaire

Eléments constitutifs du budget	Nombre heures	Montant global
Réalisation de la session de formation : 83,92 €/h	28	2.350, 00 €
TOTAL NET	28	2.350, 00 €

Toutes nos actions de formation professionnelle sont exonérées de la TVA, par autorisation des services fiscaux.



# CONDITIONS GENERALES DE VENTE LCA PERFORMANCES LTD

## 1. PRESENTATION

LCA Performances Ltd est un organisme de formation professionnelle dont l'établissement principal est établi 37 rue d'Amsterdam – 75008 PARIS France. LCA Performances Ltd développe, commercialise et dispense des actions de formation en présentiel inter et intra entreprises.

## 2. DEFINITIONS

Client : cocontractant de LCA Performances Ltd.

## 3. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Toute commande de formation implique l'acceptation sans réserve par le client et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document du client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat. Le client se porte garant du respect des présentes CGV par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents. Le client reconnaît également que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de LCA Performances Ltd, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de services à ses besoins.

## 4. DISPOSITIONS COMMUNES POUR LES FORMATIONS

4.1 Formation interentreprises : formation sur catalogue réalisée dans des locaux mis à disposition par LCA Performances Ltd. Formation sur mesure : composée de plusieurs sessions interentreprises issues du catalogue au libre choix du client.

4.2 Formation intra-entreprise : formation réalisée sur mesure pour le compte d'un Client. Le lieu de son déroulement est dans des locaux mis à la disposition du client par LCA Performances Ltd.

## 5. DOCUMENTS CONTRACTUELS

LCA Performances Ltd fait parvenir au client, une convention de formation professionnelle continue en 2 exemplaires établie selon les articles L6353-1 et L6353-2 du Code du travail. Le client s'engage à retourner dans les plus brefs délais à LCA Performances Ltd un exemplaire, paraphé signé et tamponné. Les formations sont également ouvertes aux participants qui s'inscrivent à titre personnel ou d'une entreprise basée à l'étranger. Une feuille de présence, copies de l'attestation d'assiduité en formation, attestation individuelle de formation et évaluation pédagogique réalisée à chaud sont adressées au client après la formation.

## 6. CONDITIONS FINANCIERES

6.1 Pour une formation en interentreprises : pour les entreprises publiques et privées : la facture transmise après la formation est à régler sous 30 jours, sauf si la formation est prise en charge par un OPCA avec subrogation de paiement. L'accord de prise en charge par l'OPCA doit nous parvenir avant le début de la formation. Dans le cas contraire, nous facturons au client qui pourra ensuite se faire rembourser par son OPCA. Exception faite pour les inscriptions 15 jours avant le début de la session de formation choisie. Pour les particuliers et les entreprises basées à l'étranger : la facture est transmise avec le contrat de formation professionnelle ou la convention de formation professionnelle continue lors de la validation de l'inscription. Le règlement est effectué avant le début de la formation, par chèque ou virement bancaire.

6.2. Pour une formation intra-entreprise : une proposition commerciale et financière sera préalablement établie par LCA Performances Ltd. Un acompte de 30% sera versé par le client à la signature de la convention de formation professionnelle continue, sauf si la formation est prise en charge par un OPCA avec subrogation de paiement.

L'accord de prise en charge par l'OPCA doit nous parvenir avant le début de la formation. Le solde est dû à 30 jours à réception de la facture établie après la formation et à régler à réception.

### 6.3 Annulation d'une formation

6.3.1 annulation d'une formation interentreprises par le client : en raison des frais fixes inhérents à la préparation et à l'organisation de la formation, pour toute annulation faite moins de 14 jours avant le début du stage, l'organisme de formation facturera les frais d'annulation correspondant à 100% du prix de la formation. Cependant, l'Entreprise pourra substituer au participant absent, un autre participant avec l'accord d'LCA Performances Ltd. En cas d'abandon en cours de session du participant, LCA Performances Ltd facturera le coût de la formation dans son intégralité. Dans ce cas, il ne peut pas y avoir de prise en charge par l'OPCA.

6.3.2 annulation d'une formation intra-entreprise par le client : pour toute annulation faite moins de 14 jours avant le début de la formation, LCA Performances Ltd facturera les frais d'annulation correspondant à 100% du prix de la formation. En cas d'absence ou d'abandon d'un participant du groupe en cours de formation, celle-ci sera facturée en totalité. Dans ce cas, il ne peut pas y avoir de prise en charge par l'OPCA.

6.3.3 annulation d'une formation interentreprises par LCA Performances Ltd : dans le cas de force majeure, l'organisme de formation se réserve le droit d'annuler la formation, au plus tard une semaine avant la date prévue. Dans cette hypothèse, le montant des droits d'inscription sera intégralement remboursé. En cas d'interruption de la formation durant son déroulement, par l'organisme de formation, celui-ci s'engage à rembourser le client, au prorata des heures non effectuées.

### 6.4 Facturation – règlement

Tous les prix sont exprimés en euros et Net. Toutes nos actions de formation professionnelle sont exonérées de TVA, par autorisation des services fiscaux. Sauf convention contraire, le règlement est effectué par chèque ou virement bancaire dans les 30 jours à réception de la facture. Nos informations bancaires sont indiquées sur la facture et un IBAN est joint au dossier d'inscription. En cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après une mise en demeure restée sans effet dans les 8 jours ouvrables, une pénalité de retard de paiement, sera appliquée. Pénalité de 10% conformément aux modalités précisées dans l'Article L. 441-6 du code de commerce. Pour les professionnels, une indemnité minimum forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement sera exigible (Décret du 2012-1115 du 9 octobre 2012). Si la mise en demeure est restée sans effet, le dossier est transféré à notre avocat, Maître Cyrille GUILLOU, Avocat au barreau d'Angers, afin qu'il engage toute voie de droit en vue de recouvrement de la facture impayée. Les frais de procédure sont à la charge du client.

## 7. PROPRIETE INTELLECTUELLE ET MARQUES

Tous les éléments de ce site, notamment les textes, logos, images, programmes de formation, livres, articles, manuels pédagogiques ou toute autre publication sont la propriété de LCA Performances Ltd, et sont protégés à ce titre par la législation relative aux droits de propriété intellectuelle et aux bases de données. L'utilisateur ne peut en aucun cas utiliser, distribuer, copier, reproduire, modifier, dénaturer ou transmettre le site ou des éléments du site sans l'autorisation écrite et préalable de LCA Performances Ltd ou des titulaires des droits. Les modules de formation, les diagnostics et tous documents annexes papier ou sur clé USB remis aux stagiaires/clients lors de la formation sont exclusivement à usage personnel.

Le client s'interdit toute reproduction ou modification même partielle, de transmission ou distribution du module de formation et documents annexes remis sur clé USB ou papier, les documents divers remis au stagiaire durant sa formation. En outre, le Client s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes que son propre personnel et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L. 122-4 et L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisée.

Les droits d'utilisation de tout matériel technique utilisé pour la réalisation de la mission, ainsi que les droits d'auteur restent la propriété de LCA Performances Ltd. LCA Performances Ltd est déclarée à l'AFNIL sous le N° 978-2-35994 et les modules de formation ont fait l'objet de dépôt à la BNF ou à la SGDL. Tout contrevenant à cette protection fera l'objet de poursuites. Le site web [www.lca-performances.com](http://www.lca-performances.com) est archivé à la BNF et déposé à la Société Des Gens de Lettres (SGDL). Tous les programmes de formation sont déposés à la Société Des Gens de Lettres ainsi que les catalogues. Les modules de formation transmis aux stagiaires sont protégés par les droits d'auteur et déclarés à la BNF ou à la Société Des Gens de Lettres.

## 8. CONFIDENTIALITES

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie de quelle que nature qu'ils soient, économiques, techniques ou commerciaux, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat, notamment l'ensemble des informations figurant dans la proposition commerciale et financière transmise par LCA Performances Ltd au client. LCA Performances Ltd s'engage à ne pas communiquer à des tiers, les informations transmises par le client, y compris les informations concernant leurs salariés.

## 9. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

En tant que responsable du traitement du fichier de son personnel, le Client s'engage à informer chaque stagiaire que des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées par LCA Performances Ltd aux fins de réalisation et de suivi de la formation :

- envoi des dossiers inhérents aux conditions d'accès à une formation,
- questionnaire individuel évaluatif du niveau de savoir avant la formation et en fin de formation,
- suivi de formation,
- conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, l'utilisateur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant et qu'à cette fin, une demande en ligne précisant l'identité et l'adresse électronique du demandeur peut être adressée à LCA Performances Ltd.

Le client est responsable de la conservation et de la confidentialité de toutes les données qui concernent son salariés/stagiaire et auxquelles il aura eu accès. LCA Performances Ltd conservera, pour sa part, les données liées à l'évaluation des acquis par le stagiaire, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation de la formation.

## 10. LITIGE ET CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPETENCE TERRITORIALE

Les présentes conditions générales sont régies par le droit français. En cas de litige entre le CLIENT et LCA Performances Ltd, le règlement sera du ressort du Tribunal de Commerce d'ANGERS, France