

Communication commerciale

• Contexte de formation	2
• Objectifs de compétences	2
• Programme de formation	3
• Ingénierie de formation	5
• Organisation de la formation	5
• Méthodes pédagogiques et évaluatives	6
• Validation des acquis	7
• Modalités d'inscription	7
• Prix de formation	7
• Conditions générales	8

SOMMAIRE

Contact

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

Dates des sessions

Paris : 29-31 octobre 2018
Nantes : 4-6 février 2019
Paris : 24-26 avril 2019
Nantes : 8-10 Juillet 2019
Paris : 9-11 septembre 2019
Paris : 9-11 décembre 2019

LCA Performances Ltd

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

Communication commerciale

Dans toutes les circonstances de la vie professionnelle, réunions, présentations, conférences, négociations, ce sont toujours ceux qui s'expriment avec professionnalisme et conviction qui remportent les succès. Chaque étape de cette formation constitue une mise en situation réelle des stagiaires tout en tenant compte de la spécificité de l'environnement professionnel et du profil de chacun. Cette formation communication commerciale offre un cadre d'entraînement idéal pour l'acquisition et à la mise en pratique de nouvelles compétences au travers de mises en situation, pour analyser, comprendre, modifier et améliorer son professionnalisme par l'application des bonnes méthodes de communication au bon moment afin d'accroître sa performance commerciale.

Cette formation permet également aux stagiaires de perfectionner les mécanismes de communication commerciale et donner de l'énergie à leur leadership. Lorsque les objectifs et les idées sont annoncés avec conviction bien argumentée et professionnalisme, le capital de confiance s'accroît, entraîne l'adhésion des business partenaires et génère un leadership commercial performant. Des expériences par des mises en situation, des méthodes pratiques et des entraînements font partie intégrante de cette formation communication commerciale.

Le public visé

Cette formation s'adresse aux managers commerciaux, chefs de vente, négociateurs commerciaux, technico-commerciaux, attachés commerciaux, vendeurs sédentaires, ingénieurs commerciaux, conseillers commerciaux, chargés de clientèle et à tous ceux et celles qui souhaitent créer, adapter, perfectionner ou développer leurs compétences et faire évoluer leur expérience professionnelle grâce à une communication commerciale performante.

Le prérequis - conditions d'accès

En tant qu'une formation de perfectionnement pour ces fonctions, elle ne nécessite pas de prérequis spécifiques en matière de diplômes ou de certification. Cependant une expérience professionnelle acquise, dans les fonctions commerciales précitées est demandée au candidat. Ce dernier doit également démontrer, au travers des travaux préparatoires, de sa capacité de penser et de communiquer en stratège. 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 développement des compétences

Ces objectifs de formation intègrent les nouveaux enjeux pour la communication commerciale afin de faciliter le déploiement des nouvelles approches du client permettant d'optimiser la performance commerciale en synchronisant la communication avec le contexte dans lequel évolue l'entreprise et ses business partenaires internes et externes. Ces enjeux marquent le parcours de cette formation et s'articulent autour des objectifs suivants :

- Affirmer son leadership de communicant et optimiser ses compétences relationnelles pour être perçu, en toute circonstance de l'activité commerciale, comme un professionnel de référence.
- Maîtriser les fondamentaux de la communication commerciale par l'appropriation des méthodes pratiques pour créer une qualité relationnelle optimale grâce à son expression persuasive.
- Optimiser les ressources numériques de la communication commerciale en ligne pour construire une relation client de qualité ainsi que les investissements publicitaires sur internet.
- Formaliser et mettre en œuvre son projet professionnel en matière de communication commerciale avec la mise au point des modalités d'accompagnement des plans d'action post formation.
- Comprendre les changements de mentalité des clients en développant ses capacités à découvrir leurs véritables besoins et à identifier le processus de leur prise de décision grâce à une communication commerciale performante.
- Réaliser des interventions sur des thèmes variés afin d'acquérir la maîtrise de techniques de communication commerciale pour éveiller l'intérêt, structurer les idées, convaincre.
- Maîtriser les méthodes de rédaction des messages de communication commerciale pertinents et percutants, en cohérence avec la stratégie commerciale de son entreprise.

La formation communication commerciale développe un dispositif de méthodes et d'outils opérationnels qui permettront au commerciaux d'atteindre plus facilement ces objectifs. Tout au long de cette formation, chaque stagiaire bénéficie des conseils techniques personnalisés du consultant formateur pour optimiser l'appropriation de nouvelles compétences par le commercial.

Communication commerciale

Programme de formation

1. Affirmer son leadership de communicant

Lors de cette séquence de formation, le stagiaire est orienté vers la modélisation de son profil de leadership de commercial qui commence par une meilleure connaissance de soi, de ses business partenaires, de ses missions et une application rigoureuse d'un dispositif complet des compétences relationnelles en cohérence avec le référentiel de son métier commercial actuel et/ou futur.

- Le positionnement de son profil personnel de communicant pour mieux comprendre les autres.
- La découverte de ses potentialités en communication commerciale à l'aide d'un autodiagnostic.
- L'analyse et l'exploitation des résultats de son diagnostic de communicant.
- Les stratégies communicatives et relationnelles pour fonctionner en synergie avec ses business partenaires.
- Les méthodes pour décrypter comment on est perçu par les autres en situation de communication.
- Les techniques pour décoder les effets efficaces et inefficaces de son profil de communicant.
- La mise en phase de ses pratiques communicatives avec le référentiel des quatre profils de business partenaires.
- Les comportements professionnels qui fluidifient les relations et aident à dépasser les dérapages.
- L'appropriation des outils pour optimiser ses compétences en communication commerciale.
- Comment communiquer au sein d'une équipe commerciale et optimiser ses résultats ?

Ce travail permet au stagiaire d'acquérir un regard neuf sur ses potentialités en matière de la communication commerciale et d'intégrer les nouveaux acquis dans la pratique professionnelle. Pour réussir pleinement dans cette démarche, chaque stagiaire bénéficie en permanence des conseils personnalisés de la part du consultant formateur tout au long de cette séquence de formation. Les pédagogies appliquées sont : inductive, interrogative et démonstrative. Elles s'appuient sur les travaux préparatoires incluant un dossier d'autodiagnostic de son profil de communicant et les questionnaires sur son parcours professionnel.

2. Maîtriser les fondamentaux de la communication commerciale

Maîtriser les méthodes de communication commerciale, atteindre une qualité relationnelle optimale, acquérir les outils pour les appliquer à chaque action commerciale qui le nécessite, fait partie d'entraînement par la mise en situation, lors de cette séquence de formation. Ainsi, chaque stagiaire s'approprie les techniques de communication commerciale pour optimiser la dynamique de l'action commerciale de l'entreprise.

- 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 et de connivence ?
- 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 de clients et instaurer un climat de confiance ?
- Les méthodes pour décrypter avec précision ce que les mots de clients disent ou ne disent pas.
- Comment améliorer l'interaction avec les autres en communication, individuellement ou en groupe ?

Ce sont précisément la présence constante, la qualité et le style de communication commerciale, numérique, orale ou écrite, qui renforceront l'impact et la compréhension des messages et des arguments auprès des clients ou prospects de l'entreprise. Les travaux pratiques sont réalisés à partir des ressources et supports pédagogiques mis à la disposition des stagiaires. Les travaux font appel aux pédagogies telles que : inductive, interrogative et démonstrative.

Communication commerciale

3. Optimiser les ressources numériques de la communication commerciale

Maîtriser les techniques de communication commerciale numérique permet au stagiaire de disposer d'un outil opérationnel pour optimiser la communication ainsi que les investissements publicitaires. Lors de cette séquence, le stagiaire s'approprie les méthodes et des outils de communication numérique pour gérer efficacement, la plupart des activités commerciales dans lesquelles la communication numérique fait la différence.

- Les formats de communication commerciale rédactionnels privilégiés, les formats délaissés.
- Les objectifs et contraintes d'une communication commerciale en ligne.
- Les formats de communication marketing les plus performants selon les objectifs recherchés.
- L'e-publicité dans la stratégie commerciale de communication e-marketing.
- Les indicateurs suivis, les performances de la communication marketing sur la vente en ligne.
- Les atouts de la communication marketing et son impact sur le développement de la vente.
- Les facteurs clés de succès d'une communication commerciale pour prospecter et vendre sur internet.
- Le niveau de personnalisation des opérations de la communication commerciale numérique.
- Le mode opératoire de fidélisation de clients par le biais des technologies numériques différentielles.

Maîtriser les principes de communication numérique et les mettre en œuvre, c'est d'être constamment présent auprès des clients et saisir les opportunités pour promouvoir ses produits ou prestations. Ce sont précisément la présence et le style de communication qui renforceront l'impact et la compréhension des messages et des arguments du commercial auprès des clients ou prospects. Les exercices pratiques sont réalisés à partir des ressources et supports pédagogiques mis à la disposition des stagiaires. Les travaux font appel aux pédagogies telles que : inductive, interrogative et démonstrative.

4. Formaliser et mettre en œuvre son projet professionnel

Chaque stagiaire développe son propre projet, lui permettant de structurer son processus de professionnalisation et/ou de progression dans la communication commerciale. Le stagiaire formalise son projet professionnel, avec l'aide du formateur qui l'accompagne dans sa démarche. Les travaux pratiques sont centrés sur :

- La définition des axes de projet par chaque stagiaire dans le périmètre de compétences acquises et qui vont le conduire à la modélisation de son projet professionnel.
- La définition d'une stratégie de communication commerciale dans le cadre de son métier de commercial pour chacune des missions, 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 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.

Communication commerciale

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 la communication commerciale, 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 de la communication. 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 3 jours consécutifs / 7 heures par jour soit 21 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.

Communication commerciale

Méthodes pédagogiques et évaluatives

1. Phase préparatoire de la formation

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 mode d'organisation de 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 commerciale.
- De se mettre en phase avec les objectifs de formation et des contenus du programme.
- 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 réussir dans la communication commerciale. 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.
- 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 plan d'action de progression assorti de préconisations méthodologiques 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.

Communication commerciale

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 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 : 93,81 €/h	21	1.970, 00 €
TOTAL NET	21	1.970, 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 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