

Formation du négociateur commercial

• Contexte de formation	2
• Objectifs de compétences	2
• Programme de formation	3
• Ingénierie de formation	6
• Organisation de la formation	7
• Méthodes pédagogiques et évaluatives	7
• Validation des acquis	9
• Modalités d'inscription	9
• Prix de formation	9
• Conditions générales	10

SOMMAIRE

Contact

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

Dates des sessions

Paris : 3-6 septembre 2018
Nantes : 19-22 novembre 2018
Paris : 21-24 janvier 2019
Nantes : 18-21 mars 2019
Paris : 20-23 mai 2019
Nantes : 23-26 juillet 2019
Paris : 21-24 octobre 2019
Nantes : 16-19 décembre 2019

LCA Performances Ltd

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

Formation du négociateur commercial

Cette formation permet au négociateur commercial de perfectionner les mécanismes de négociation, construire la stratégie commerciale afin de mieux optimiser les nouvelles opportunités de croissance pour son entreprise. En s'appuyant sur les nouvelles compétences, lors de cette formation, le négociateur commercial pourra décrypter avec précision les signaux de l'environnement économique de l'entreprise, construire la stratégie de développement et la traduire en objectifs de négociation commerciale client. Il s'agit de clarifier les mécanismes de la négociation par l'analyse des enjeux et des compétences à déployer.

C'est précisément dans ce contexte professionnel que l'activité de négociateur commercial va trouver sa pleine capacité d'expression aussi bien dans sa dimension stratégique qu'opérationnelle en cohérence avec le référentiel métier défini par le répertoire national des certifications professionnelles - RNCP. C'est en se fondant sur le référentiel métier du négociateur commercial que cette formation traite en profondeur la totalité des compétences du négociateur.

Le public visé

Cette formation s'adresse aux dirigeants d'entreprises, directeurs commerciaux, directeurs de marketing, directeurs d'agences commerciales, responsables en recherche et développement, chefs des ventes, consultants et commerciaux responsables de grands comptes et à tous ceux et celles qui cherchent à enrichir et structurer leur action commerciale, créer, adapter, perfectionner ou développer leurs compétences et faire évoluer leur expérience en matière de négociation commerciale.

Le prérequis - conditions d'accès

En tant que formation de perfectionnement pour ces fonctions, elle ne nécessite pas de prérequis spécifiques. Cependant une expertise ou une expérience professionnelle acquise, dans les fonctions précitées sont demandées au candidat. Ce dernier doit également démontrer, au travers des travaux préparatoires, de sa capacité de penser et d'agir en stratégie. 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 prennent en compte les nouveaux enjeux concernant le métier de négociateur commercial pour redéployer les nouvelles approches du marché et de la performance commerciale, adaptées au contexte dans lequel s'inscrit l'entreprise d'aujourd'hui. Ces enjeux marquent le parcours de cette formation et s'articulent autour des objectifs suivants :

- Affirmer son leadership de négociateur commercial pour déclencher l'enthousiasme, la motivation, le plaisir de réussir dans son métier et générer les nouvelles sources de valeur ajoutée pour son entreprise.
- Positionner son métier de négociateur commercial dans l'entreprise et décrypter avec précision ce que l'entreprise attend d'un négociateur commercial et avoir une vision claire sur son référentiel métier, ses missions et ses objectifs.
- Décrypter l'évolution des processus d'achats de clients et décoder leur stratégie de négociation ainsi que la stratégie de leur entreprise afin de s'en servir comme point d'appui de sa propre stratégie de négociation.
- Définir et mettre en œuvre la stratégie commerciale marketing, définir les grands axes de la stratégie commerciale - marketing et les processus clés de sa déclinaison en plan d'action commerciale.
- Élaborer les plans de négociation par client et préparer méthodiquement les négociations en les situant dans un contexte spécifique à chaque client cible et maîtriser les mécanismes de la négociation pour défendre ses marges.
- Négocier en position de force avec les clients stratégiques : évaluer le positionnement de l'entreprise sur son marché et élaborer la stratégie de développement commercial en cohérence avec le potentiel de ses clients ou à prospecter.
- Animer une équipe commerciale et assurer la coordination des activités avec les fonctions support de l'entreprise afin d'optimiser la mise en œuvre de la stratégie commerciale.
- Développer et mettre en œuvre son projet professionnel pour déployer une stratégie commerciale qui permet d'agir avant les autres et de créer de nouveaux territoires de croissance à forte valeur ajoutée.

Au travers de ces objectifs, chaque stagiaire structure sa réflexion et son action en matière de négociation commerciale à l'aide d'un dispositif de méthodes et d'outils opérationnels. Il s'agit avant tout d'acquérir une nouvelle vision du métier permettant à chacun d'enrichir et d'ouvrir son action du négociateur commercial vers de nouveaux espaces de développement en phase avec les finalités et les capacités d'action de l'entreprise.

Formation du négociateur commercial

Programme de formation

1. Affirmer son leadership de négociateur 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 que chaque stagiaire pourra actionner pour optimiser sa propre performance de négociateur commercial.

- Les éléments de la légitimité du négociateur : la stabilité émotionnelle, la résistance au stress et le professionnalisme.
- Les actions pour exprimer pleinement son potentiel de leadership de négociateur commercial.
- Les cinq missions de leadership du négociateur commercial pour mobiliser une équipe autour d'une vision commune.
- Les compétences comportementales qui permettent aux autres d'agir, encourager la coopération et renforcer les initiatives.
- La modélisation de sa propre charte de négociateur pour devenir un exemple à produire des succès.
- Les principales caractéristiques comportementales et culturelles, composantes du métier du négociateur commercial.
- Les méthodes pour exprimer pleinement son potentiel, générer de la motivation et pour la transférer aux autres.
- Les principaux leviers pour mobiliser et engager ses clients dans une relation à performance durable.
- Les actions de leadership qui font inspirer l'initiative pour donner confiance, responsabiliser, faire progresser.

A l'aide de la pédagogie inductive, interrogative et démonstrative, le stagiaire s'approprie des compétences relationnelles du leadership de négociateur commercial. 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. Positionner son métier de négociateur commercial dans l'entreprise

Construire un professionnalisme de l'excellence commence par une meilleure connaissance de son métier et une application rigoureuse d'un dispositif complet des compétences opérationnelles conformément au référentiel du négociateur commercial. Il s'agit d'un travail de base sur l'acquisition des compétences et la maîtrise des processus de négociation. La définition du métier intègre également des compétences relationnelles, techniques et organisationnelles dans le cadre de la culture du métier.

- La posture et le positionnement du négociateur commercial : clarification de ses missions.
- Le diagnostic individuel du négociateur commercial à l'aide de référentiel métier.
- La découverte de ses potentialités de négociateur commercial à l'aide d'un autodiagnostic relationnel.
- Le positionnement pour mieux comprendre chacun de vos clients grâce aux outils DÉFI.
- L'analyse et l'exploitation des résultats de votre diagnostic DÉFI du négociateur commercial.
- Les techniques pour décoder les effets efficaces et inefficaces de son profil de négociateur.
- La mise en phase avec le référentiel des profils de négociation à pratiquer.
- Les compétences relationnelles qui fluidifient les relations avec les clients.
- Comment se positionner pour faire progresser ses compétences de négociateur ?
- Le modèle de compétences à développer pour aider ses clients internes et externes à progresser.

Cette séquence de formation permet au négociateur commercial d'acquérir des bases de compétences nouvelles aboutissant à une véritable intégration de la culture du métier dans l'action et dans le comportement professionnel. Elle fait appel à la pédagogie démonstrative, inductive et en mode de projet et permet de transférer aux stagiaires un dispositif méthodologique fourni par le formateur. L'évaluation s'opère sur la présentation d'une synthèse par le stagiaire qui est évaluée sur sa capacité à formuler une stratégie de positionnement du métier du négociateur commercial dans l'entreprise.

Formation du négociateur commercial

3. Décrypter l'évolution des processus d'achats de clients

Lors de cette séquence de formation, le négociateur commercial formalise les processus de décodage des stratégies de négociation des acheteurs ainsi que de la stratégie commerciale de leurs entreprises afin de s'en servir comme point d'appui dans l'élaboration de sa propre stratégie commerciale. Les entraînements pratiques sont centrés sur la maîtrise de techniques de négociation en mode de mises en situation.

- Comprendre les stratégies de négociation commerciale des acheteurs professionnels.
- Le nouvel environnement économique, son impact sur la vie des entreprises.
- La psychologie des acheteurs et ses conséquences stratégiques sur la négociation.
- Les leviers de l'optimisation de la rentabilité des achats des entreprises.
- Comment identifier les accélérateurs de profit du client.
- Comment cerner l'état d'esprit, les profils et les intérêts des acheteurs.
- Les missions stratégiques des acheteurs au sein des entreprises.
- La stratégie d'achat des entreprises et les objectifs individuels des acheteurs.
- L'acheteur, en tant qu'acteur stratégique au sein d'une entreprise.

Cette étape permet de lever les obstacles techniques et relationnels liés à l'évolution des processus d'achat que chaque stagiaire sera en mesure d'intégrer à l'issue de cette séquence et apporte la garantie du succès lors de ses négociations. Les travaux de la séquence font appel à la pédagogie inductive, interrogative et démonstrative. L'évaluation de la séquence est centrée sur la capacité du stagiaire à présenter une synthèse sur l'intégration des évolutions des processus d'achat des clients dans sa propre stratégie de négociation.

4. Définir et mettre en œuvre la stratégie commerciale marketing

Le négociateur commercial définit les grands axes de la stratégie commerciale - marketing et les processus clés de sa déclinaison en plan d'action opérationnel. Il s'agit d'un travail de base sur l'acquisition des compétences pour formaliser sa stratégie commerciale et la maîtrise des processus de sa mise en œuvre. Cette séquence de formation, focalisée sur les entraînements de mise en situation de différentes méthodes d'application, allant de la définition à la mise en œuvre de la stratégie commerciale marketing.

- L'analyse du contexte géopolitique et ses impacts sur le secteur d'activité de l'entreprise et sur son marché.
- Le diagnostic de la performance de l'entreprise et de sa force de vente.
- L'élaboration de la stratégie commerciale en cohérence avec le potentiel du marché.
- La clarification des enjeux stratégiques pour l'entreprise, les clients, les actionnaires.
- L'analyse du marché de l'entreprise, de son environnement, de sa concurrence, de ses clients.
- La définition des critères de segmentation et le ciblage des clients à valeur.
- L'optimisation de positionnement de l'offre commerciale de l'entreprise.
- La segmentation stratégique : produits/utilisation/distribution/client.
- L'analyse du cycle de vie : la concentration du portefeuille et le potentiel client.
- La définition des cibles prioritaires : clients et prospects à potentiel.
- La formulation d'un plan d'action du développement commercial.

Ce dispositif de compétences permet au stagiaire de mieux optimiser son potentiel de négociateur commercial. Au cours de cette séquence, le stagiaire s'entraîne à l'application de nouveaux acquis et évalue sa capacité à formaliser et à présenter un plan de la stratégie commerciale marketing. Les méthodes pédagogiques déployées sont : inductive, démonstrative et mode projet. Cette étape de formation permet au stagiaire d'acquérir de solides bases de compétences en matière de la culture stratégique et de l'intégrer dans son comportement professionnel au quotidien.

Formation du négociateur commercial

5. Élaborer les plans de négociation par client

Pendant cette séquence de formation, le stagiaire s'approprie des compétences nécessaires pour préparer avec efficacité ses prochaines négociations, dans un contexte spécifique à chaque client. Ce travail, réalisé à l'aide de la pédagogie expérientielle est focalisé sur les entraînements pratiques qui sont centrés sur la maîtrise de techniques de formalisation des plans de négociation en mode de simulation réelle.

- La définition du plan de négociation : les zones d'accord possibles et les points non négociables.
- L'analyse des stratégies des entreprises et leurs impacts sur les politiques d'achat.
- La définition des objectifs de négociation par typologie, les besoins et les priorités du client.
- Les critères de performances des entreprises clientes dans la stratégie de négociation.
- L'élaboration d'une stratégie de négociation gagnant/gagnant.
- La définition de seuil de rupture probable lors du processus de négociation.
- La logique de hiérarchisation de la position stratégique d'achat de chaque client cible.
- L'évaluation de pouvoir réel de l'acheteur, ses ressources véritables, ses contraintes réelles.
- La construction d'un argumentaire adapté aux contraintes du client.

Le stagiaire s'approprie des outils et des méthodes pour préparer, organiser, structurer ses plans de négociation par client ou prospect, ce que lui permet d'optimiser ses performances lors de chaque négociation grâce à son professionnalisme. Les travaux de la séquence font appel à la pédagogie inductive, interrogative, démonstrative et en mode de projet. L'évaluation de la séquence est centrée sur la capacité du stagiaire à élaborer un plan de négociation client et le présenter sous forme d'une synthèse.

6. Négocier en position de force avec les clients stratégiques

Pour créer les conditions d'efficacité optimales pour chaque négociation, le négociateur commercial fait la démonstration de son exemplarité par son implication dans la vente et la négociation commerciale avec les clients grands comptes et stratégiques pour l'entreprise. Il s'agit d'un travail de base sur l'acquisition des compétences pour formaliser sa stratégie de négociation et la maîtrise des processus de sa mise en œuvre auprès de clients stratégiques.

- Les principales phases de négociation commerciale avec les clients stratégiques de l'entreprise.
- Les enjeux de la négociation : les indicateurs, 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 et gérer leur portée réelle.
- Comment progresser vers un accord 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 négocier sa position de contributeur au développement commercial du client ?

Les entraînements sont réalisés en situation réelle et font appel aux technologies numériques pour permettre au stagiaire de mieux optimiser son potentiel de négociateur commercial. Au cours de cette séquence, le stagiaire est évalué sur sa capacité à formaliser et à présenter un plan de négociation auprès d'un client stratégique. Les méthodes pédagogiques déployées sont : inductive, en mode de projet et démonstrative. Cette séquence de formation permet lui d'acquérir de solides bases de compétences en matière de négociation avec les clients stratégiques de l'entreprise.

Formation du négociateur commercial

7. Animer une équipe commerciale

Le négociateur commercial crée les conditions d'efficacité optimales pour chacun de ses coéquipiers, il démontre son exemplarité professionnelle au travers de ses compétences en matière de la négociation et de la performance de ses résultats. Il s'agit avant tout de clarifier les missions, mobiliser l'équipe commerciale autour des objectifs, impliquer chacun pour faire progresser les résultats.

- Comment donner du sens au métier de commercial et faire vivre le plaisir de la négociation ?
- Les principes de l'animation et de l'accompagnement personnalisés par profil du commercial.
- La conduite des réunions pour fixer, évaluer, et suivre la réalisation des objectifs individuels.
- Les clés pour comprendre le cadre de référence socioprofessionnel de ses collaborateurs.
- Les clés pour générer des relations équilibrées dans une équipe commerciale.
- Les pratiques pour inspirer confiance à l'équipe dans sa capacité à surmonter les obstacles.
- Comment utiliser les succès pour doper les performances ?
- Comment entraîner les commerciaux à l'optimisme, sans nier problèmes et contraintes ?
- Les techniques pour apprendre à ses commerciaux à rebondir après un échec
- La formalisation des contrats de progrès avec chaque commercial qui se situe en écart.

Ce dispositif de compétences permet au négociateur commercial de mieux optimiser son professionnalisme et de mobiliser son équipe, de la motiver et de la faire progresser. Il s'agit de maîtriser les méthodes de l'animation d'équipe et de pilotage de l'activité commerciale. Les travaux de la séquence font appel à la pédagogie inductive, interrogative, démonstrative. L'évaluation de la séquence est centrée sur la capacité du stagiaire à faire la démonstration d'une animation de l'équipe commerciale.

8. Développer et mettre en œuvre son projet professionnel

Pour réussir pleinement son projet professionnel, chaque stagiaire développe son propre projet de négociateur commercial en cohérence avec le référentiel de compétences du métier lui permettant de structurer son processus de professionnalisation. 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 de négociateur commercial de base qui vont le conduire à la modélisation de son projet professionnel.
- La définition d'une stratégie dans le cadre de son métier de négociateur 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 de négociateur commercial 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 du négociateur 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 au négociateur 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 de négociation 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 du négociateur commercial

Méthodes pédagogiques et évaluatives

1. Phase préparatoire de la formation négociateur 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'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 négociateur 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 traduire son expertise ou son expérience en possibilités d'exercer le métier de négociateur 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 de négociateur 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 du négociateur 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 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

Éléments 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 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