

# Formation négociation commerciale

• Contexte de formation .....	2
• Objectifs de formation .....	2
• Programme de formation .....	3
• Ingénierie de formation .....	5
• Organisation de la formation .....	6
• Méthodes pédagogiques et évaluatives .....	6
• 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 : 19-21 février 2018  
Nantes : 24-26 avril 2018  
Paris : 25-27 juin 2018  
Paris : 3-5 septembre 2018  
Nantes : 19-21 novembre 2018

### LCA Performances Ltd

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

# Formation négociation commerciale

Les clients ont considérablement renforcé leur talent en matière de négociation commerciale. Le principe en est simple. Il consiste à vous demander d'entrée une concession inacceptable. L'objectif n'est ni de bloquer la négociation, ni d'obtenir l'impossible. C'est une tactique d'une redoutable efficacité. Ce n'est pas la seule, il y en a aussi beaucoup d'autres, et vous découvrirez dans cette formation comment les déjouer à votre avantage, toutes, avec une simplicité déconcertante. Chaque étape de formation prend en compte la spécificité du profil professionnel de chaque stagiaire.

Cette formation offre aux stagiaires un cadre d'entraînement idéal pour l'acquisition et à la mise en pratique de nouvelles compétences au travers les mises en situation. Le stagiaire découvre comment utiliser le levier de la réciprocité, qui provoque le sentiment, chez l'acheteur d'être redevable et il saura comment s'en servir à volonté. Dans une négociation commerciale, si le commercial fait un effort, il met en évidence sa volonté de construire une solution gagnante et incite par la même l'acheteur à agir de la sorte pour que le mécanisme de réciprocité fonctionne. De plus, le stagiaire s'approprie des méthodes pour négocier selon la typologie de ses clients, en adaptant une stratégie qui permet d'optimiser les marges et de négocier gagnant-gagnant.

## Le public visé

Cette formation s'adresse aux managers commerciaux, négociateurs commerciaux, ingénieurs d'affaires, aux commerciaux, technico-commerciaux, attachés commerciaux, 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 vers une fonction de négociation commerciale ou découvrir les nouveaux espaces de développement.

## 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 demandées au candidat. Ce dernier doit également démontrer, au travers des travaux préparatoires, de sa capacité de penser et d'agir en mode d'approche stratégique. 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

Ce parcours de formation négociation commerciale permet au stagiaire d'acquérir des méthodes et des compétences dont il a besoin pour atteindre ses objectifs commerciaux. Dans une négociation commerciale, si l'on fait un effort, le négociateur affirme sa volonté de construire la solution avec le client mais l'incite aussi à agir de la sorte pour que le mécanisme de réciprocité fonctionne. Ces enjeux marquent le parcours de cette formation et s'articulent autour des objectifs suivants :

- Découvrir son profil de négociateur commercial et optimiser ses compétences relationnelles pour être perçu, en toute circonstance et étape de processus de négociation, comme un professionnel de référence.
- Définir la stratégie de négociation par profil socioprofessionnel du client et préparer ses négociations, dans un contexte spécifique de chaque client afin de maîtriser les mécanismes de la négociation pour mieux défendre ses marges.
- Maîtriser le processus opérationnel de négociation commerciale, affirmer son professionnalisme tout au long du processus de négociation et pérenniser la relation commerciale avec tous les profils de clients.
- Renverser les situations difficiles en avantage réciproque par sa capacité à faire face aux objections et pressions des acheteurs en appliquant une stratégie de négociation gagnant/gagnant.
- 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 selon leur profil socioprofessionnel.
- Apprendre à observer et à décoder les comportements de clients, affiner son professionnalisme de commercial pour mieux gérer l'information et mieux répondre à leurs attentes.
- Déployer son projet professionnel de négociateur 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.

Tout au long de cette formation, chaque stagiaire bénéficie des conseils pédagogiques personnalisés du consultant formateur pour optimiser l'appropriation de nouvelles compétences en matière de négociation commerciale. Les entraînements sont individualisés et centrés sur la préparation de la démarche commerciale, la construction de la stratégie de négociation.

# Formation négociation commerciale

## Programme de formation

### 1. Découvrir son profil de négociateur commercial

Lors de cette séquence de formation, le stagiaire est orienté vers la modélisation de son profil de leadership de négociateur commercial qui commence par une meilleure connaissance de soi et une application rigoureuse d'un dispositif complet des compétences relationnelles en cohérence avec le référentiel socioprofessionnel de la fonction du négociateur.

- Le positionnement de son profil personnel pour mieux comprendre ses clients.
- La découverte de ses potentialités commerciales à l'aide d'un autodiagnostic de négociateur.
- L'analyse et l'exploitation des résultats de son diagnostic de négociateur commercial.
- Les quatre approches comportementales de ses clients : valeurs, processus, motivations, les attentes.
- Comment être sûr de la façon dont on est perçu par les clients en situation de négociation ?
- Les techniques pour décoder les effets efficaces et inefficaces de son profil de négociateur.
- La mise en phase de ses attitudes communicatives avec le référentiel des quatre principaux profils de clients.
- Les comportements professionnels qui fluidifient les relations et aident à dépasser les dérapages.
- Quelles mesures adopter pour optimiser ses compétences en négociation commerciale.

Ce travail permet d'acquérir un regard neuf sur ses potentialités professionnelles et d'intégrer les nouvelles compétences dans son métier de négociateur commercial. 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, pour l'essentiel, inductive, interrogative et démonstrative. Elles s'appuient sur les travaux préparatoires incluant un dossier d'autodiagnostic de son profil et les questionnaires sur le parcours professionnel du stagiaire.

### 2. Définir la stratégie de négociation par profil socioprofessionnel du client

Cette séquence de formation négociation commerciale permet au stagiaire de préparer avec efficacité ses prochaines négociations, dans un contexte spécifique de chaque client cible. Elle est centrée sur l'appropriation des outils et les méthodes d'organisation stratégique pour libérer au maximum ses potentialités commerciales productives. C'est-à-dire d'orienter la stratégie de négociation de manière à choisir les priorités essentielles pour le développement de son efficacité de négociateur.

- Les critères de choix d'une stratégie de négociation commerciale spécifique pour chaque client cible.
- 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'appropriation des méthodes d'élaboration d'une stratégie de négociation différentielle.
- La définition de seuil de rupture probable lors du processus de négociation.
- Les méthodes et la logique de hiérarchisation de la position stratégique d'achat de chaque client cible.
- L'outil dévaluation de pouvoir réel de l'acheteur, ses ressources véritables, ses contraintes réelles.
- La construction d'un argumentaire adapté aux contraintes et au profil socioprofessionnel du client.
- La réalisation d'un processus opérationnel d'une stratégie de négociation différentielle.

L'appropriation des outils et des méthodes pour préparer, organiser, structurer les plans d'action stratégiques par entreprise permet au stagiaire d'optimiser ses performances commerciales lors de chaque négociation et de pérenniser la fidélisation du client. La pédagogie utilisée, lors de cette séquence de formation est inductive, démonstrative et interrogative. Elles s'appuient sur les grilles et supports préparatoires pendant la séquence de formation. Le stagiaire est évalué sur sa capacité à élaborer et à présenter un dossier préparatoire d'une stratégie de négociation différentielle.

# Formation négociation commerciale

## 3. Maîtriser le processus dynamique de la négociation commerciale

Les entraînements pratiques sont centrés sur la maîtrise de différentes stratégies donnant un véritable sens à vos négociations et inscrites dans la stratégie de l'entreprise ou d'une enseigne sur le long terme. Ainsi, chaque stagiaire s'approprie les techniques de négociation active pour gérer efficacement les situations sensibles, constituant la réalité de la négociation.

- Les paramètres du plan de négociation : les zones d'accord possibles et les points non négociables.
- Les principales phases de négociation commerciale et leur synchronisation dans l'action.
- Les enjeux de la négociation : les indicateurs de performances, analyse des positions, points de rupture.
- Le positionnement dans l'axe de profil du client et de la stratégie de développement de son entreprise.
- Comment synchroniser son comportement de négociateur avec le profil de client ?
- Les tactiques des acheteurs : 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 vendre sa position de fournisseur contributeur au développement commercial du client ?

En intégrant les profils et les stratégies de ses clients dans la démarche de négociation, le stagiaire saura comment initier et réussir une négociation dans toutes les phases de son déroulement. Cette séquence de formation transfère les clés pour négocier selon la typologie de ses clients ou prospects, adapter sa stratégie et faire les bons choix de méthodes pour défendre ses marges pied à pied tout en jouant dans le registre « gagnant-gagnant » avec son client. La pédagogie utilisée, lors de cette séquence de formation est inductive, démonstrative et interrogative. Le stagiaire est évalué sur son habileté de présenter oralement le plan opérationnel d'une négociation commerciale.

## 4. Renverser le rapport de force en avantage réciproque

Les clients ont considérablement renforcé leur talent de négociateur en pratiquant la méthode de l'échiquier. Le principe consiste à formuler une demande des concessions inacceptables d'entrée de l'entretien de négociation. C'est une ruse d'une redoutable efficacité. Ce n'est pas la seule, il y a aussi d'autres, et les stagiaires découvriront, ici dans cette séquence de formation comment les déjouer, toutes, en affirmant son professionnalisme chaque fois que l'on négocie dans des situations à risque.

- Le nouveau profil d'acheteur en tant qu'interface des autres fonctions de l'entreprise.
- Les nouvelles attentes de l'entreprise par rapport à son acheteur : les achats et la réduction des coûts.
- Le marketing d'achat et les techniques de négociation de l'acheteur professionnel.
- Comment découvrir les stratégies de l'acheteur : les objectifs, les contraintes, les enjeux ?
- Comment hiérarchiser les priorités commerciales à partir des objectifs de l'acheteur ?
- Les changements fondamentaux dans la relation client imposant des exigences nouvelles.
- Comment comprendre et maîtriser les circuits de décision du client ?
- Le décryptage des messages contraignants des acheteurs découlant de leur profil de personnalité ou de rôle.
- Les méthodes pour déjouer les tactiques déloyales des acheteurs professionnels.
- La définition de la démarche de négociation spécifique à chacune des quatre typologies des clients.

Lors de cette séquence de formation négociation commerciale, le stagiaire acquiert les méthodes pour déjouer les tactiques déloyales des acheteurs et renverser les situations difficiles en avantage réciproque chaque fois lorsqu'il est amené à négocier dans des situations à risque. La pédagogie utilisée, lors de cette séquence de formation est inductive, démonstrative et interrogative.

# Formation négociation commerciale

## 5. Déployer son projet professionnel de négociateur

Chaque stagiaire est chargé de développer son propre projet, lui permettant de structurer son processus de professionnalisation et/ou de progression dans son métier commercial. 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 cadre de missions en négociation commerciale qui vont le conduire à la modélisation de son projet professionnel de négociateur.
- La définition d'une stratégie de professionnalisation dans le cadre de son métier 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 développement 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 professionnel 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.

## 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 négociation 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 négociation. 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.

# Formation négociation commerciale

## 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.

## 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'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 et d'organisation 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.

# Formation négociation commerciale

## 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 exceller dans les négociations. 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.
- 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.

## 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>



# Formation négociation commerciale

## 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.



# Formation négociation commerciale

## Conditions générales

Une convention de formation est établie par l'organisme de formation LCA Performances, enregistré auprès de la DIRECCTE d'Ile de France sous le numéro : N°11753415275. SIRET 43314097700037 NAF 7022Z. Toutes nos actions de formation professionnelle sont exonérées de TVA, par autorisation des services fiscaux. Après la formation, vous recevez une facture en 2 exemplaires, une copie de l'attestation d'assiduité, une copie de l'attestation individuelle de formation, une feuille de présence et une copie de l'évaluation pédagogique. Evaluation pédagogique à remplir le dernier jour de la formation par le stagiaire. L'attestation d'assiduité en formation et l'attestation individuelle de formation, en original, sont remises au stagiaire le dernier de la formation.

En cas d'empêchement pour un participant d'assister effectivement à la session à laquelle il est inscrit, l'entreprise peut lui substituer un autre collaborateur avec l'accord de l'organisme de formation. Sauf cas de force majeure, 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 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.

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. Ce versement ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement auprès de l'OPCA. Le règlement de la formation doit être effectué à réception de la facture, sauf dans le cas où la formation est prise en charge directement par un OPCA ou financeur public.

L'organisme de formation déclare être assuré en responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie MAAF sous le numéro 175641915 C 001. L'organisme de formation limite sa responsabilité résultant de l'exécution ou de l'inexécution des obligations décrites au présent contrat, à un montant égal au plafond de la garantie définie par la police en vigueur à la date de la souscription du contrat. En conséquence, le Client renonce à l'exercice de tout recours contre l'organisme de formation et son assureur au-delà de la limite des sommes assurées et s'engage à y faire renoncer son assureur dans les mêmes conditions.

Ce programme de formation est la propriété de l'Institut de formation, LCA Performances Ltd, conformément à la législation française et internationale sur le droit d'auteur et la propriété intellectuelle, tous les droits de reproduction sont réservés. L'affichage du contenu sans comme référence LCA Performances Ltd, la modification de ce programme de formation sur un support électronique ou sur un support papier sont interdits, sauf autorisation écrite de la société LCA Performances Ltd. 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).

## CONTACT

Sylvie LEFEVRE  
Tél. : 01 42 26 07 54  
[info@lca-performances.com](mailto:info@lca-performances.com)