

## Objectifs

Optimiser sa relation clients afin de les conserver ou d'en faire des prescripteurs

Optimiser l'utilisation d'outils : fichier clients, GRC, réseaux sociaux...

Mettre en place un suivi systématique des devis.

## Contenu de la formation

- Les nouvelles attentes de la clientèle,
- L'optimisation du fichier client
- Les différents outils : fichier prospect, devis, GRC, réseaux sociaux...
- Faire de chaque outil un levier commercial.

→ Sur le même thème (Consultez-nous !):

FORMATION ACTION : **NEGOCIER CONVAINCRE VENDRE EN FACE A FACE** : Etre plus à l'aise dans la relation commerciale, maîtriser l'enjeu de la négociation.



## Les +

- Prendre conscience de l'importance du suivi clients,
- Mettre en place des outils adaptés et bien les utiliser.

### → POUR QUI ?

Tout artisan souhaitant accroître son efficacité commerciale.

### → OÙ ?

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat du Rhône

### → QUAND ?

Formation d'une journée :

\* 13 Novembre 2017

\* 13 Février 2018

\* 17 Avril 2018

\* 13 Novembre 2018

### → RENSEIGNEMENTS

CMA du Rhône

58 avenue Maréchal Foch

69453 Lyon Cedex 06

Tél. : 04 72 43 43 52

Contact [Stéphanie CASCARINO](mailto:s.cascarino@cma-lyon.fr)

[s.cascarino@cma-lyon.fr](mailto:s.cascarino@cma-lyon.fr)

**BOOSTER VOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES...**



**Entreprise**

Nom : ..... Raison sociale : .....

Adresse : .....

CP : ..... Ville : .....

Activité : .....

Tél : ..... Mail : .....

Siret : ..... APE : .....

**Le stagiaire**

Nom : ..... Prénom : .....

Né le : ..... Tél : .....

Statut dans l'entreprise :

Chef d'entreprise ou gérant non salarié\*     conjoint collaborateur     ou associé\*     salarié

Microentrepreneur inscrit au RM\*\*     autre : .....

*(Joindre impérativement une copie de déclaration de chiffre d'affaires)*

INTITULÉ	DATES	COÛT
		<b>TNS : 42 € - Salariés : 210 €</b>
		<i>Micro Entrepreneur : Joindre impérativement une copie de déclaration de chiffre d'affaires</i>

Date: .....

Signature du stagiaire : .....

**Tarif / PRIX PUBLIC : 210 €**

Réduction pour les Travailleurs  
Non-Salariés et leur conjoint collaborateur  
ou associé, grâce à la participation  
du Conseil Régional de la Formation  
> PRIX : 42 €

**\*\* Micro entrepreneur :**  
joindre impérativement  
une copie de votre  
déclaration de chiffre  
d'affaires

**RETOUR BULLETIN  
ET RÈGLEMENT À :**

CMA du Rhône  
58 avenue Maréchal Foch  
69453 Lyon  
Contact : Stéphanie CASCARINO

# SERVICE FORMATION

# CONDITIONS GENERALES

# DE VENTE



**Chambres de Métiers  
et de l'Artisanat**

Lyon • Rhône

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de préciser l'organisation des relations contractuelles entre le Prestataire et le Client pour toute commande de formation, conformément à l'article L441-6 du Code de commerce.

Le terme « Prestataire » désigne la Chambre de Métiers et de l'Artisanat du Rhône, dont le siège est sis 58, Avenue Maréchal Foch, 69006 LYON.

Le terme « Client » désigne la personne morale ou physique signataire de la convention, du contrat de formation, ou du bulletin d'inscription pour les travailleurs non salariés inscrits au Répertoire des Métiers.

Le terme « Stagiaire », désigne la personne physique suivant la ou les séances de formation.

## ARTICLE 1 : FORMATIONS DELIVREES PAR LE PRESTATAIRE

Les actions de formation dispensées par le Prestataire s'inscrivent dans le cadre de la formation professionnelle continue et des articles L6313-1 et suivants du Code du travail.

Les formations sont réalisées conformément à un programme préétabli précisant les pré-requis, les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre ainsi que les objectifs déterminés. Le Prestataire se réserve le droit de faire appel à des prestataires extérieurs sur tout ou partie des formations.

A l'issue de la formation, il sera remis à chaque Stagiaire une attestation de formation.

## ARTICLE 2 : MODALITES D'INSCRIPTION

L'inscription aux formations se fait par le biais d'un bulletin d'inscription.

Pour les Stagiaires ayant le statut de travailleurs non salariés inscrits au Répertoire des Métiers (y compris les conjoints collaborateurs ou associés), des frais d'inscriptions seront réclamés selon un barème arrêté annuellement et consultable sur demande.

Dans le cadre d'offres promotionnelles, une dispense de paiement des frais d'inscription pourra être accordée, dans ce cas il sera demandé un chèque d'un montant de 50 € qui ne sera encaissé qu'en cas d'annulation de la participation du Stagiaire dans un délai inférieur à 4 jours ouvrables avant le début de la formation.

Toute inscription sera considérée comme définitive à la réception du bulletin d'inscription complété et signé.

## ARTICLE 3 : PRIX, FACTURATION ET REGLEMENT

La tarification applicable sera celle arrêtée annuellement et en vigueur au moment de l'inscription définitive, consultable sur demande. Elle dépend de la qualité du Stagiaire (Artisan/salarié/conjoint collaborateur ou associé, ...).

Le paiement sera effectué dans un délai maximum de 30 jours à compter de la facturation.

En cas de prise en charge par un organisme tiers (OPCA, ...), il appartient au Client de s'assurer, préalablement au début de la formation, de la prise en charge des frais de formation par l'organisme qu'il aura désigné.

Pour les Stagiaires travailleurs non salariés inscrits au Répertoire des Métiers (y compris les conjoints collaborateurs ou associés), le Prestataire se chargera de réaliser la demande de financement auprès du Conseil de la formation ou du fonds d'assurance formation des chefs d'entreprises artisanales.

## ARTICLE 4 : PENALITES DE RETARD

En cas de retard de paiement il pourra être exigé des pénalités de retard calculées sur la base de 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros.

## ARTICLE 5 : DEROULEMENT DE LA FORMATION

Durant tout le déroulement de la formation, le Client s'engage à ce que le Stagiaire respecte toutes les dispositions issues du règlement intérieur des formations du 1er janvier 2004, consultable sur demande auprès du Prestataire.

## ARTICLE 6 : ANNULLATION, REPORT DE LA FORMATION

### Par le Client :

Toute formation commencée est due en totalité. En cas d'annulation de la participation dans un délai inférieur à 4 jours ouvrables avant le début de la formation :

- Pour les Stagiaires travailleurs non salariés inscrits au Répertoire des Métiers (y compris les conjoints collaborateurs ou associés), les frais d'inscription ne seront pas remboursés

- Pour les autres Stagiaires, des frais d'annulation d'un montant de 30% du coût de la formation non suivie seront dus par le Client.

### Par le Prestataire :

Dans le cas où le nombre de Stagiaires inscrits à la formation serait inférieur à 7 personnes 4 jours ouvrables avant la date de début programmée, Le Prestataire se réserve le droit d'annuler ladite formation sans qu'aucune pénalité de rupture ou de compensation ne soit due pour ce motif.

Toutefois, dans le cas où cette condition de nombre ne serait pas remplie, l'action de formation pourra également être reportée à une date ultérieure qui sera communiquée au Client par le Prestataire.

Le Prestataire signifiera dans les meilleurs délais tout report ou annulation de formation au Client.

En cas d'annulation ou de report de la formation sur une date ne convenant pas au Client et l'obligeant à annuler la participation du Stagiaire, les frais d'inscription seront remboursés et les frais d'annulation ne seront pas appliqués.

## ARTICLE 7 : ABSENCES

Dans le cas où le nombre d'absents à une séance de formation ne permettrait pas son déroulement, le Prestataire se réserve la faculté d'annuler et de reporter la séance. Si la nouvelle date fixée ne permet pas la participation du Stagiaire, cette séance ne fera l'objet d'aucune facturation au Client. Aune pénalité ou compensation ne pourra être réclamé au Prestataire.

A partir de la 2nde absence injustifiée du Stagiaire à une séance de formation, une somme égale à 16 € par heure de formation non suivie pourra être réclamée au Client.

## ARTICLE 8 : PROPRIETE INTELLECTUELLE & CONFIDENTIALITE

Le Client s'engage à considérer tous supports pédagogiques qui seront remis au Stagiaire par le Prestataire comme étant la propriété intellectuelle de celui-ci.

Ces informations ne pourront être communiquées ou rendues accessibles à des tiers uniquement avec l'accord préalable de son propriétaire.

En outre, si les parties sont amenées à échanger ou à prendre connaissance d'informations confidentielles au cours de l'exécution de la formation, elles s'engagent à ne pas les communiquer, sous quelque forme que ce soit à quiconque.

## ARTICLE 9 : DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les données à caractère personnel qui sont communiquées par le Client au Prestataire en application et dans l'exécution des formations pourront être communiquées aux partenaires du Prestataire pour les seuls besoins de la formation. Le Client peut exercer son droit d'accès, de rectification et d'opposition conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978.

## ARTICLE 10 : LITIGE

Préalablement à toute saisine d'une juridiction, il est prévu que les parties s'efforceront de régler les difficultés qui seraient susceptibles de survenir dans l'exécution du présent contrat par une solution amiable.