

# A.D.E.A. - ASSISTANT DE DIRIGEANT D'ENTREPRISE ARTISANALE RNCP 35011



## OBJECTIF(S)

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- ✓ Animer l'activité en interne et en externe de l'entreprise artisanale.
- ✓ Réaliser la gestion, la comptabilité courante et financière d'une entreprise artisanale.
- ✓ Assurer la gestion administrative quotidienne de l'entreprise artisanale.
- ✓ Contribuer à la définition et au déploiement de la stratégie commerciale d'une entreprise artisanale.

## DURÉE

483 heures - 69 jours  
9h15-17h

## TARIF NET DE TVA

**8 211 €**

Financement CPF possible

## EFFECTIF

Présentiel :

Minimum : 6 stagiaires

Maximum : 20 stagiaires

## PROGRAMME

### ■ COMMUNICATION ET RELATIONS HUMAINES (70h)

**Mieux se connaître pour se positionner dans l'entreprise. Utiliser au mieux les moyens et outils de communication pour améliorer les relations avec l'extérieur et faciliter la circulation de l'information au sein d'une équipe.** Améliorer ses contacts.

#### Les bases de la communication dans l'entreprise

- Le schéma de base : émetteur, message, récepteur
- Les enjeux de la communication
- Les différents types de communication : verbale, non verbale, écrite
- Attitudes et comportements
- Connaissance et affirmation de soi et de son rôle dans l'entreprise, les relations dans l'entreprise, les acteurs et leur positionnement (motivation, délégation)
- L'information dans l'entreprise
- La conduite d'entretien et de réunion

#### Les situations relationnelles

- L'accueil, l'entretien et la conduite d'entretien
- L'analyse d'un problème et la recherche de solutions, la négociation
- Le recrutement d'un nouveau collaborateur, de l'entretien de recrutement à l'accueil en entreprise
- Rappels généraux sur la gestion administrative du personnel
- La prise de parole en groupe, la circulation de l'information

### ■ SECRÉTARIAT ET BUREAUTIQUE (112h)

Assumer toutes les tâches de **secrétariat d'une entreprise artisanale. Améliorer l'organisation administrative. Savoir se doter des outils les plus adaptés et optimiser l'utilisation de l'informatique.**

#### L'outil informatique

- L'informatisation de l'entreprise : les matériels, les besoins, les coûts

#### Les outils de télécommunication et de paiement

- Répondeur, fax, internet, terminal de paiement...

### La bureautique

- Rédaction et mise en page de documents : courriers, devis, factures, textes, tableaux de chiffres, graphiques... sous Word ou Excel

### **L'organisation administrative**

- Création et suivi des dossiers clients, fournisseurs
- Gestion de fichiers, classement, archivages
- Recherche et traitement de l'information
- L'organisation du travail : tenue d'agenda, prise de rendez-vous
- Planification, organisation de réunions...

### ■ STRATÉGIE ET TECHNIQUES COMMERCIALES (98h)

Connaître les éléments pour établir un diagnostic commercial. **Participer à l'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie commerciale et structurer l'organisation commerciale. Établir et maintenir de bons contacts clients.**

#### Diagnostic commercial

- Marchés et clientèles
- Étude de la concurrence
- Comportement et droit du consommateur
- Analyse des points forts et des points faibles de l'entreprise : les clients, l'organisation, les moyens, les produits et services
- Évolution du marché : étude des menaces et opportunités

#### Stratégie commerciale

- Les composantes d'une stratégie
- Définition d'objectifs
- Les moyens ou les modifications à mettre en œuvre par l'entreprise

#### Moyens et outils de communication et de commercialisation

- L'enseigne, le logo, le dépliant, le point de vente
- Le commerce électronique
- Les actions publicitaires
- La prospection : fichier client, marketing direct, foires et salons
- Le suivi des clients et la fidélisation
- Les relations fournisseurs

#### Techniques de vente

- Les différentes situations de vente :
  - au téléphone, en magasin, sur devis...
  - aux particuliers, aux entreprises, aux collectivités
  - la relance des impayés
- Les phases de l'entretien de vente
  - Relevé des besoins
  - Présentation des produits, du devis
  - Réponse aux objections
  - Conclusion de la vente

### ■ GESTION DE L'ENTREPRISE ARTISANALE (203h)

Acquérir et approfondir les éléments de comptabilité, de droit, de fiscalité et de financière pour participer de façon opérationnelle à la **gestion de l'entreprise :**

- ▶ DIALOGUER de façon efficace avec les différents partenaires de l'entreprise (comptables, banquiers, administrations...)
- ▶ RESPECTER les contraintes fiscales et sociales
- ▶ ASSURER les tâches comptables courantes et analyser les situations financières

### **L'entreprise et son environnement**

- Notion d'économie générale et d'économie d'entreprise
- Le secteur des métiers
- Les partenaires de l'entreprise

### **Culture juridique**

- Éléments de droit commercial, social et fiscal
- Les formes juridiques de l'entreprise
- Le statut du dirigeant et de son conjoint

### **Comptabilité**

- Traitement de la comptabilité dans un contexte informatisé
- Les éléments fondamentaux
- L'enregistrement des opérations courantes
- La fiscalité
- L'organisation comptable
- Les travaux de fin d'exercice

### **Gestion financière**

- Analyse du compte de résultat et du bilan
- Gestion budgétaire
- Calcul du coût de revient et rentabilité
- Financement de l'entreprise

### **Gestion du personnel**

- Le contrat de travail
- Le temps de travail
- La paye
- Les obligations sociales

## LIEU DE FORMATION

CMA IDF - 92  
17 bis rue des Venêts  
92000 NANTERRE

## PUBLIC

Tout public : conjoint collaborateur, conjoint associé, salarié, demandeur d'emploi, chef d'entreprise...

## PRÉ-REQUIS

Avoir 2 ans d'expérience professionnelle ou un diplôme de niveau 3.

## MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation interactive opérationnelle à court terme, axée sur l'action. Apports théoriques et pratiques. Études de cas concrets d'entreprises des secteurs de l'artisanat : bâtiment, alimentaire, service.

## CONTACT

## ÉVALUATION

Mise en situation, analyse d'une situation/d'un problème, étude de cas, élaboration et mise en forme de documents administratifs et de données chiffrées, exercice de traitement d'information, application concrète en

Service Formation  
LE MENN Florence  
01 47 29 43 94  
florence.lemenn@cma-idf.fr  
www.formation-cma92.fr

entreprise, mémoire. Examen final (épreuves écrite et/ou orale selon les blocs).

### PROFIL FORMATEUR

Formateurs expérimentés professionnels des matières enseignées.

### SUIVI ET VALIDATION

Délivrance de la certification aux personnes ayant validé les 4 blocs.