



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

69 jours - 498 heures
9h15-12h45//13h30-17h

TARIF NET DE TVA

8 466 €
Financement CPF possible
+ Frais d'inscription :
50 € par module

EFFECTIF

Présentiel :
Minimum : 6 stagiaires
Maximum : 20 stagiaires

PROGRAMME

■ ANIMER L'ACTIVITÉ INTERNE ET EXTERNE DE L'ENTREPRISE ARTISANALE (75h)

Comprendre les enjeux et les bases de la communication en entreprise. Identifier et adapter sa communication en fonction des profils **d'interlocuteurs. Argumenter et structurer son discours pour convaincre.** Participer à la gestion et au management des équipes. **Disposer de méthodes et d'outils pour gérer les relations humaines** en entreprise

Accueillir les équipes et les tiers de **l'entreprise**

- Savoir utiliser les outils mis à disposition
- Transmettre l'information et orienter les publics

Assurer la mise en relation des publics internes et externes

- Réaliser une écoute active des demandes
- Présenter son rôle et sa mission
- Apporter une réponse adaptée
- Participer au recrutement

Réaliser la gestion administrative du personnel

- Utiliser les outils de pilotage de l'entreprise
- Établir les documents règlementaires de la contractualisation
- Connaître les contraintes sociales et juridiques

■ ASSISTER LE DIRIGEANT D'ENTREPRISE DANS LE PILOTAGE QUOTIDIEN DU DÉVELOPPEMENT DE L'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE

- Respecter les normes règlementaires environnementales, de qualité, d'hygiène et sécurité et d'accessibilité liées au handicap

■ RÉALISER EN COLLABORATION AVEC LE DIRIGEANT D'ENTREPRISE LA GESTION QUOTIDIENNE DES RESSOURCES HUMAINES

- Assurer le management opérationnel des équipes
- Transmettre les consignes de travail
- Gérer le planning des tâches en collaboration avec le dirigeant

■ ASSURER LA GESTION ADMINISTRATIVE QUOTIDIENNE DE L'ENTREPRISE ARTISANALE (116h)

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...

■ CONTRIBUER À LA DÉFINITION DE LA STRATÉGIE COMMERCIALE D'UNE ENTREPRISE ARTISANALE (99h)

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

■ RÉALISER LA GESTION ET LA COMPTABILITÉ COURANTE DE **L'ENTREPRISE ARTISANALE** (208h)

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

PUBLIC

Tout public et particulièrement les salariés et dirigeants des TPE-PME et demandeurs d'emploi.

PRÉ-REQUIS

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

CMA IDF - 92
17 bis rue des Venêts
92000 NANTERRE

CONTACT

Service Formation
LE MENN Florence
Tél : 01 47 29 43 94
formation.92@cma-idf.fr
www.formation-cma92.fr

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.

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

PROFIL FORMATEUR

Formateurs qualifiés et expérimentés dans le domaine.

SUIVI ET VALIDATION

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