



CCI Nantes St-Nazaire

Spécial «COMMERCE-SERVICES»

## FORMATION CONTINUE



# Passer du SAVOIR à l'ACTION



## 2008 - 2009

## ■ **MANAGEMENT**

### 1 Réussir vos recrutements

**CONTEXTE :**

Vos recrutements ne sont pas tous couronnés de succès et vous souhaitez améliorer votre méthode d'entretien et de sélection.

**OBJECTIFS :**

Connaître les techniques de l'entretien de recrutement. Développer ses capacités personnelles pour mener l'entretien et s'entraîner activement à la conduite de celui-ci. Développer sa capacité à cerner son interlocuteur.

**Durée :**

1 jour | 250 € net

### 2 Animer votre équipe

**CONTEXTE :**

Commerçant ou responsable d'un magasin, vous percevez que l'animation et le pilotage de votre équipe sont essentiels pour le développement de votre activité.

**OBJECTIFS :**

Motiver et organiser son équipe.  
Mieux communiquer avec chacun.  
Définir des objectifs.  
Mesurer les résultats.

**Durée :**

2 jours | 450 € net

## ■ **HÔTELLERIE - RESTAURATION**

### 3 Concevoir et mettre en œuvre son plan d'actions commerciales

**CONTEXTE :**

Vous aimez le concret ?  
Voici une formation avec un consultant spécialisé en 3 temps :  
1 RV dans l'entreprise (auto diagnostic)  
1 jour de formation collective (7H)  
1 RV de suivi dans l'entreprise

**OBJECTIFS :**

Concevoir et mettre en œuvre un Plan d'Actions Commerciales.  
Disposer des méthodes pour choisir et organiser des actions commerciales et de communication.

**Durée :**

1 jour + les 2 RV soit 10h | 550 € net

### 4 Les bonnes pratiques d'hygiène et la qualité alimentaire

**CONTEXTE :**

Dans la restauration les règles d'hygiène sont devenues strictes. Nous vous proposons de les revoir et de découvrir la méthode qui vous permettra de les appliquer durablement.

**OBJECTIFS :**

Identifier les principales mesures à mettre en œuvre pour garantir la qualité micro biologique des aliments. Connaître les sources de contamination et de développement des microorganismes.  
Répondre à la réglementation de la méthode HACCP.  
Apprendre à analyser ses pratiques.

**Durée :**

1 jour | 200 € net

### 5 Les entretiens individuels dans l'hôtellerie restauration

**CONTEXTE :**

Vous souhaitez réaliser ces entretiens pour améliorer le dialogue dans l'entreprise et motiver davantage vos collaborateurs.

**OBJECTIF :**

Disposer des principaux outils permettant de mettre en place et de conduire les entretiens professionnels.

**Durée :**

1 jour | 200 € net

*MODULES 4 et 5 : Droits d'inscription pris en charge par le FAFIH pour les salariés des entreprises de moins de 10 salariés adhérant au FAFIH.*



Nos programmes peuvent être organisés  
«sur-mesure» pour votre entreprise.  
Consulter votre conseiller au 02 40 44 42 42

## ■ VENTE

### 6 La vente en magasin

#### CONTEXTE :

En contact quotidien avec des clients, vous avez un rôle d'accueil ou de vente. Cette formation vous permettra de voir ou de revoir les grandes étapes de l'acte de vente en magasin et de développer vos comportements commerçants.

#### OBJECTIFS :

Savoir établir un contact positif avec un prospect ou un client.  
Savoir utiliser les techniques de vente en magasin selon le profil et les besoins des clients.

#### Durée :

2 jours

| 450 € net

### 7 Optimiser vos relations au téléphone

#### CONTEXTE :

Comment gérer des appels téléphoniques lorsqu'un autre client est déjà en face de vous ?  
Comment donner envie à ces personnes de venir au magasin ?

#### OBJECTIFS :

Savoir questionner et reformuler  
Maîtriser son entretien de la prise de contact à la prise de congé.  
Gérer les relations difficiles au téléphone.  
Intégrer le téléphone comme outil de qualité et d'image de marque.

#### Durée :

2 jours

| 450 € net

### 8 Maîtriser la vente additionnelle

#### CONTEXTE :

Vous souhaitez développer votre activité ? La vente additionnelle est un moyen économique et efficace pour augmenter le panier moyen.

#### OBJECTIFS :

Revoir les techniques de vente.  
Engager la vente complémentaire dès la phase de découverte des besoins.  
Être en capacité de réaliser des ventes complémentaires.

#### Durée :

1 jour

| 250 € net

### 9 La gestion d'un conflit avec un client

#### CONTEXTE :

Un litige bien géré avec un client est un moyen de le fidéliser !

#### OBJECTIFS :

Savoir identifier les ressources, techniques et outils à mobiliser en cas de conflit avec un client.  
Adopter une communication adaptée.

#### Durée :

2 jours

| 450 € net

### 10 Créer une vitrine attractive

#### CONTEXTE :

Vous souhaitez exploiter au mieux votre vitrine pour augmenter la fréquentation de votre boutique.

#### OBJECTIFS :

Être capable de :  
Créer une présentation esthétique et marchande.  
Maîtriser des règles simples et opérationnelles.  
Mesurer à l'aide d'outils l'impact direct de la vitrine sur le C.A.  
Approcher le merchandising, complément indispensable des vitrines.

#### Durée :

2 jours

| 550 € net



## 11 Véhiculer une image professionnelle pour convaincre

### CONTEXTE :

Vous êtes conscient que l'image que véhicule un vendeur peut être un atout pour vendre plus.

### OBJECTIFS :

Valoriser son image professionnelle et l'adapter à celle de son entreprise.

Renforcer sa confiance en soi.

Acquérir des connaissances techniques et des méthodes (styles, formes, couleurs).

### Durée :

1 jour

| 250 € net

## 12 Gérer les agressions physiques et verbales

### CONTEXTE :

Les vendeurs et commerçants sont régulièrement confrontés à des clients agressifs ou violents. Comment réagir pour assurer la sécurité des personnes et des biens ?

### OBJECTIFS :

Comprendre les mécanismes qui renforcent le conflit face à une situation menaçante.

Gérer ses propres réactions face à l'agressivité verbale ou physique. Gérer un conflit en faisant respecter le règlement de l'établissement dans le cadre de la loi.

### Durée :

2 jours

| 450 € net

## 13 Le merchandising et l'organisation du point de vente

### CONTEXTE :

Vous souhaitez développer votre activité en utilisant les techniques du merchandising.

### OBJECTIFS :

Connaître les principales applications du merchandising.

Savoir utiliser ces principes pour mieux organiser son magasin.

### Durée :

1 jour

| 250 € net

## ■ GESTION

### 14 Phase 1 La comptabilité au quotidien

#### CONTEXTE :

Quelle que soit votre fonction dans l'entreprise vous souhaitez traiter vous même une partie de la comptabilité.

#### OBJECTIFS :

Comprendre les principaux mécanismes comptables de l'entreprise (les écritures, les livres obligatoires, le principe de la partie double, les documents de synthèse...).

Etre capable de réaliser les opérations comptables courantes d'une petite entreprise.

#### Durée :

3 jours

| 650 € net

### 15 Phase 2 La comptabilité au quotidien

#### OBJECTIFS :

Savoir effectuer les rapprochements et contrôler les écritures.

Etre capable de remplir les principales déclarations fiscales et sociales.

#### Durée :

3 jours

| 650 € net



Pour connaître les modes de financement des formations (chefs d'entreprise et salariés) consultez-nous au 02 40 44 42 42

## ■ GESTION

### 16 Le bail commercial

#### CONTEXTE :

Locataire des murs de votre point de vente vous souhaitez mieux connaître cette réglementation très particulière afin de faire respecter vos droits et connaître vos obligations.

#### OBJECTIFS :

Appréhender les mécanismes du bail commercial. Maîtriser les règles spécifiques en ce qui concerne notamment les obligations des parties, la durée du bail et son renouvellement.

#### Durée :

1 jour

250 € net

### 17 Les fondamentaux du droit du travail

#### CONTEXTE :

Vous employez du personnel et désirez être plus à l'aise dans la gestion sociale au quotidien.

#### OBJECTIF :

Connaître les principales obligations du droit du travail applicable dans les petites entreprises.

#### Durée :

1 jour

250 € net

## ■ LANGUES

### 18 L'essentiel de l'accueil téléphonique et de l'accueil en face à face

#### CONTEXTE :

Votre métier vous amène parfois à devoir répondre en anglais à un client (téléphone ou visite). Niveau "Faux débutant".

#### OBJECTIF :

L'essentiel de l'accueil téléphonique ou en face à face en langue anglaise (connaître le vocabulaire d'accueil, prendre une ligne, savoir faire patienter, orienter...).

#### Durée :

15 heures  
en 5 demi-journées  
le lundi matin

300 € net

### 19 Accueillir les clients en hôtellerie restauration

#### CONTEXTE :

Vous êtes serveur, barman, restaurateur ou hôtelier et vous désirez approfondir votre maîtrise de l'anglais. Niveau "faux débutant".

#### OBJECTIF :

L'essentiel de l'accueil clientèle dans l'hôtellerie et la restauration en langue anglaise.

#### Durée :

15 heures  
en 5 demi-journées

300 € net

### 20 Formations individualisées ou en mini groupe

#### OBJECTIFS :

En individuel ou en groupe, acquisition des bases et des fondamentaux, réactivation des acquis, remise à niveau, perfectionnement. Langue professionnelle ou générale.

#### Durée et tarif

Nous consulter

Nos programmes détaillés sur  
[www.formation-entreprise.com](http://www.formation-entreprise.com)  
Consultez-nous au 02 40 44 42 42



**CCI Nantes St-Nazaire**

**FORMATION CONTINUE - CCI FORMATION**

Nantes : 4-8, rue Bisson - BP 90517 - 44105 Nantes Cedex 4

Tél. : 02 40 44 42 42 - Fax : 02 40 44 42 45

Saint-Nazaire : Gavy Océanis - BP 152 - 44603 Saint-Nazaire Cedex

Tél. : 02 40 44 42 20 - Fax : 02 40 53 69 37