

Formation

Module 1 - les fondamentaux du Marketing :

Une session autant théorique qu'opérationnelle, pour maîtriser la démarche Marketing de A à Z, à l'aide d'exemples concrets. Veille, études et outils d'aide à la décision, décisions stratégiques et déclinaisons opérationnelles : comment mettre en œuvre les étapes successives d'un Plan Marketing complet et abouti, pour maximiser les chances de succès ?

Deux versions de cette formation sont proposées :

- Une version pour un public débutant et souhaitant acquérir les fondamentaux en partant d'une situation initiale vierge de toute formation Métier
- Une version pour un public déjà initié cherchant à se perfectionner, en revoyant l'ensemble des fondamentaux et en approfondissant un ensemble de concepts précis de la Démarche.

Public visé :

- Collaborateur déjà associé ou étant prochainement associé aux décisions Marketing et Commerciales de l'entreprise
- Manager souhaitant acquérir des compétences plus élargies en vue de responsabilités plus fortes au sein de l'entreprise.

Prérequis :

- Avoir une connaissance précise de la gamme de produits et de l'univers métier de son entreprise.
- Être en relation avec les collaborateurs commerciaux de l'entreprise ou avec les prospects ou les clients de l'entreprise.

Objectifs : à l'issue de la formation, le stagiaire bénéficiaire sera capable de pouvoir ...

- Appliquer la méthodologie Marketing dans son environnement quotidien, en y intégrant l'ensemble des éléments-clefs, des techniques et des pratiques du Plan Marketing,
- Utiliser à bon escient le vocabulaire technique associé à la démarche Marketing, tout en maîtrisant les différents mécanismes de la démarche,
- Mettre en œuvre des actions qui puissent permettre à l'entreprise de positionner ou de repositionner son offre, en étant à même de mettre en œuvre les différentes étapes d'un Plan Marketing, pour en sécuriser les effets et en optimiser la performance pour son entreprise.
- Expliquer clairement l'ensemble de ces actions et justifier ses convictions auprès de collègues ou de tiers externes à l'entreprise, en faisant référence à chaque étape et à chaque mécanisme intégré.
- Faire preuve des aptitudes nécessaires pour pouvoir assumer progressivement des responsabilités Marketing en toute sérénité (R&D, Chef de Produit, Communication, Commercial, Management).

Durée :

- Version 1.1 - pour un public débutant et souhaitant acquérir les fondamentaux en partant d'une situation initiale vierge de toute formation Métier : 3 journées de formation (21h)
- Version 1.2 - pour un public déjà initié cherchant à se perfectionner, en revoyant l'ensemble des fondamentaux et en approfondissant certains concepts : 2 journées de formation (14h)

Programme de formation : les fondamentaux du Marketing

JOUR 1 : L'importance d'un positionnement clair et de piliers précis pour bien vendre

Différenciation concurrentielle et cohérence avec son environnement

- Données Marché, données internes :
 - o Entretiens internes, entretiens externes
 - o Collecte d'études de marché sur les univers clients, analyse
 - o Analyse concurrentielle
- Outils de synthèse : PESTEL – SWOT
- Segmentation : définition des segments de marché homogènes, quantification
- Ciblage : justification des choix de cibles
- Positionnement : création ou modification de la promesse Client

JOUR 2 : La planification de l'Offre

Marketing Mix : offre détaillée / Piliers de l'offre :

- Gamme de produits, formules & packs
- Prix : politique tarifaire, remises, fidélisation vs prospection, Grille tarifaire
- Distributeurs : plan d'action, plan de conquête, Modes de distribution
- Plan de Communication : messages, canaux
→ Plan Opérationnel complet

JOUR 3 : La planification du parcours Suspect-Prospect-Client (R&D) / Expérience & parcours Client

Prospection

- Fichier de prospection
- Documents d'aide à la vente (interne) : book commercial, argumentaire, contre-objections
- Documents d'aide à la vente (externe) & plan d'action croisé Communication/Commerce
- Le CRM, un outil incontournable
- La prise de rdv
- L'entretien Commercial : 7C

Fidélisation

- Réflexes planifiés : conserver son client dès les premiers pas
- Animer la relation Client, Entretenir le lien
- Préparer la prochaine vente

Exercices d'application de cette formation

- Analyses PESTEL / SWOT
- Segmentation & Ciblage
- Rédaction d'une baseline pour chaque domaine d'activité stratégique
- Plan Marketing Mix détaillé
- Plan d'action Commercial

Délai d'accès :

- La durée estimée entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation est de 8 semaines maximum, fonction de l'entreprise Cliente pour une session en intraentreprise et de l'atteinte du nombre d'inscrits minimum pour une session en interentreprises (groupe de 5 stagiaires minimum à 8 stagiaires maximum).

Tarifs :

- Version 1.1 - pour 3 journées de formation (21h)
 - Tarif en session intraentreprise : 4.500€ / entreprise
 - E-learning : sessions découpées en formats de 3h, tarif remisé de 15%
- Version 1.2 - pour 2 journées de formation (14h)
 - Tarif en session intraentreprise : 3.000€ / entreprise
 - E-learning : sessions découpées en formats de 2h, tarif remisé de 15%

Méthodes mobilisées :

La formation s'appuie sur une évaluation personnalisée des besoins et un équilibre entre apports théoriques et conceptuels sur la démarche Marketing et exercices pratiques de recherche et de résolution de cas pratiques, pour favoriser l'appropriation pédagogique et l'interaction permanente entre les stagiaires et le formateur.

La formation s'appuie sur la mise en œuvre de la démarche et du Plan Marketing au sein de différentes entreprises de grande notoriété, comme de TPE et PME connues du formateur, en cherchant en permanence à s'approcher du contexte quotidien de chaque stagiaire suivant la formation.

Une salle de formation adaptée permettant la diffusion de slides et de vidéos sur écran, ainsi que des exercices collectifs et individuels sur post it et paper-board compléteront le livrable final diffusé en mode digital, ainsi que la prise de note individuelle de chaque stagiaire.

Modalités d'évaluation :

Un quizz d'évaluation initiale sera rempli en début de session par chaque stagiaire, pour pouvoir objectiver les connaissances et compétences en début de cycle. Un second quizz de comparaison sera effectué en fin de formation, afin de pouvoir mesurer le progrès individuel de chacun, et de mesurer les effets collectifs de la formation.

En parallèle, une évaluation qualitative sous la forme d'un questionnaire d'appréciation sera réalisée, suivie d'un debriefing oral auprès des employeurs qui pourra avoir lieu, sur demande expresse d'une entreprise, et avec l'accord du stagiaire.

Accessibilité :

Toute formation Plus&Pro Conseil est mise en oeuvre dans un environnement accessible à tout public, et notamment à toute personne en situation de handicap.

Indicateurs de résultats :

Taux de satisfaction des stagiaires : 95% Taux de satisfaction des employeurs : 100%
Taux d'abandon des stagiaires : 0%

CATALOGUE DE FORMATIONS

Plus&Pro Conseil élabore pour les TPE et PME normandes des modules de formation sur-mesure, majoritairement en intra-entreprise, c'est-à-dire réalisées au sein de votre entreprise au côté des membres de votre équipe, de façon adaptée à vos produits et vos équipes, pour générer une amélioration durable de la performance commerciale au sein de vos équipes. L'organisme de formation s'engage sur l'ensemble des normes Qualité et exerce son activité sous le n°25140252014 (DIRECCTE Normandie).

Chaque formation sera co-construite et personnalisée à vos côtés, selon les étapes suivantes :

- Immersion : écoute du management, découverte des problématiques de votre univers commercial ;
- Adaptation des modules commerciaux aux spécificités de l'entreprise, adaptation aux spécificités de l'équipe : validation des contenus par vos soins ; coordination administrative éventuelle (OPCO)
- Organisation des sessions : communication amont, préparation des équipes, évaluation initiale ;
- Relais aval : évaluation finale, suivi du management, attestation pour les participants ;
- Debriefing final en vue de plans de progrès ultérieurs.

De manière très exceptionnelle, à la demande spécifique d'un OPCO, d'une organisation institutionnelle ou encore d'un agrégateur d'entreprises notamment, Plus&Pro Conseil pourra organiser une ou plusieurs session(s) de formation en inter-entreprises, c'est-à-dire réalisées dans une salle de formation accueillant des stagiaires salariés d'entreprises différentes.

Enfin, à titre exceptionnel encore, certains modules de formation seront également réalisés à distance, en e-learning exclusivement interactif (visio-conférence mêlant enseignement descendant et réponses personnalisées aux questions des stagiaires).

Pour chaque formation du catalogue de formation Plus&Pro Conseil, une fiche technique vous permet de disposer d'une information exhaustive et détaillée sur les prérequis, les objectifs, la durée, les modalités et délais d'accès, le tarif, les contacts, les méthodes mobilisées et les modalités d'évaluation.

Toute formation au catalogue de formation de Plus&Pro Conseil est réalisée dans une salle de formation accessible à tout public, et notamment à toute personne en situation de handicap. Ainsi, si l'entreprise cliente souhaitait ne pas accueillir la session de formation commandée au sein de ses locaux, l'organisme de formation met alors en œuvre une disposition visant à louer une salle de formation (salle de formation en hôtel ou au sein d'un organisme partenaire) garantissant à la fois respect des normes de sécurité et accessibilité de toute personne en situation de handicap, sur le territoire normand, dans un rayon kilométrique restreint, à proximité de l'entreprise.

Toute formation réalisée par les soins de Plus&Pro Conseil débutera par le rappel des éléments formalisés dans le règlement intérieur de l'organisme de formation, applicable à toute formation.

Enfin, les conditions générales de vente de l'organisme annexées sont valables systématiquement et pour toute formation réalisée par l'organisme, sans exception.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

#FORMATIONS

DEFINITIONS

Client : co-contractant de Plus&Pro Conseil, signataire de la convention de formation relative à l'organisation d'une session dédiée

Formation interentreprises :

Formation sur catalogue réalisée dans des locaux mis à disposition par Plus&Pro Conseil (location d'espaces accessibles à tout public et respectant l'ensemble des normes de sécurité associées à l'accueil de public).

Formation intraentreprise :

Formation réalisée sur mesure réalisée dans des locaux du Client ou dans des locaux à proximité du Client mis à disposition par Plus&Pro Conseil (location d'espaces accessibles à tout public et respectant l'ensemble des normes de sécurité associées à l'accueil de public).

Formation e-learning : Formation ouverte, à distance et réalisée par l'utilisation de modules (les « Modules ») de formation.

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Toute commande de formation implique l'acceptation sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat.

DOCUMENTS CONTRACTUELS

Plus&Pro Conseil fait parvenir au Client une convention de formation professionnelle continue établie selon les articles L6353-1 et L6353-2 du Code du travail. Le Client s'engage à retourner dans les plus brefs délais un exemplaire signé et portant son cachet commercial. Une attestation de présence peut être adressée au Client sur demande.

FORMATIONS INTRAENTREPRISE

Conditions Financières : une proposition commerciale et financière sera préalablement établie par Plus&Pro Conseil. Un acompte de 30% sera versé par le Client à la signature de la commande. Le complément est dû à réception des différentes factures émises au fur et à mesure de l'avancement des formations. En cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 5 jours ouvrables, Plus&Pro Conseil se réserve la faculté de suspendre toute formation en cours et /ou à venir.

REMPACEMENT D'UN PARTICIPANT

Plus&Pro Conseil offre au Client la possibilité de remplacer un participant sans facturation supplémentaire jusqu'à l'ouverture de la session de formation concernée. Toute demande de remplacement devra être adressée par écrit.

CONDITIONS D'ANNULATION DES FORMATIONS PAR LE CLIENT

Toute annulation par le Client doit être communiquée par écrit.

- Pour les formations intraentreprise : pour toute annulation communiquée par le Client à moins de 21 jours calendaires et au moins 8 jours calendaires avant la session de formation, 50% du montant de la formation sera facturée par Plus&Pro Conseil à ce dernier.

- Pour toute annulation communiquée par le Client à moins de 8 jours calendaires avant la session de formation, 100% du montant de la formation sera facturée par Plus&Pro Conseil à ce dernier.

DEMATÉRIALISATION DES SUPPORTS

Dans le cadre de l'engagement fort de Plus&Pro Conseil pour l'environnement, les supports fournis pour les sessions de formation sont dématérialisés.

PRIX ET REGLEMENTS

Tous nos prix sont indiqués en euros et hors taxes. Ils sont à majorer de la TVA au taux en vigueur. Toute formation commencée est due en entier. Les factures sont payables en euros, à 30 jours date de facture, sans escompte et à l'ordre de Plus&Pro Conseil.

Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le Client de pénalités de retard au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.

Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le Client qu'elles ont été portées à son débit.

Outre les pénalités constatées en cas de retard de paiement, le Client sera redevable d'une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement conformément aux articles L441-6 c. com. et D. 441-5 c. com. Plus&Pro Conseil se réserve néanmoins le droit de réclamer une indemnisation complémentaire, sur justification, lorsque les frais réellement exposés sont supérieurs à ce montant.

REGLEMENT PAR UN OPCO

Si le Client souhaite que le règlement soit émis par l'OPCO dont il dépend, il lui appartient :

- de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ;
- de l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur son bon de commande ;
- de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'OPCO qu'il aura désigné.

Si l'OPCO ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au Client.

Si Plus&Pro Conseil n'a pas reçu la prise en charge OPCO au 1er jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût du stage. En cas de non-paiement par l'OPCO, pour quelque motif que ce soit, le Client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant.

REFUS DE COMMANDE

Dans le cas où un Client passerait une commande à Plus&Pro Conseil, sans avoir procédé au paiement de la (des) commande(s) précédente(s), Plus&Pro Conseil pourra refuser d'honorer la commande et de délivrer les formations concernées, sans que le Client puisse prétendre à un quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

INFORMATIQUE ET LIBERTES

Le Client est informé que les informations à caractère personnel qui sont communiquées à Plus&Pro Conseil en application et dans l'exécution des commandes et/ou ventes pourront être communiquées aux partenaires contractuels de Plus&Pro Conseil pour les besoins desdites commandes. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dite Loi Informatique et Libertés, mise à jour par la loi du 6 août 2004, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Ce droit est exercable en faisant une demande par e-mail ou par courrier adressé à Plus&Pro Conseil.

PROPRIETE INTELLECTUELLE

Pour les formations interentreprises et les formations E-learning : les droits de reproduction, d'utilisation, de diffusion, d'adaptation, de modification, d'exploitation des supports de formation Interentreprises restent la propriété exclusive de Plus&Pro Conseil et ne peuvent donc pas être cédés au Client.

Pour les formations intraentreprise : sous réserve du complet paiement du prix de la session de formation, Plus&Pro Conseil pourra céder au Client les droits de reproduction, d'utilisation, de diffusion, d'adaptation, de modification et d'exploitation des supports de formation, pour un usage exclusivement interne et dans des conditions devant être définies entre les parties.

RESPONSABILITE

Plus&Pro Conseil pourra être tenu responsable de tout dommage direct subi par le Client et résultant de l'exécution des actions de formation. L'indemnité due au Client, en réparation de son préjudice, ne pourra dépasser le montant correspondant aux sommes versées par le Client à Plus&Pro Conseil au titre de l'année civile pendant laquelle le dommage a eu lieu.

CONFIDENTIALITE

Toutes informations (hors celles accessibles au public) dont Plus&Pro Conseil ou le Client aura eu connaissance ou qui auront été communiquées par l'autre partie ou par un client un tiers, antérieurement ou durant l'exécution du contrat, sont strictement confidentielles et chacune des parties s'interdit de les divulguer. Pour les besoins de l'exécution des prestations, chacune des parties n'est autorisée à communiquer les informations susvisées qu'à ses préposés et/ou éventuels sous-traitants autorisés ; chacune des parties se porte fort du respect de cette obligation par ses préposés et/ou éventuels sous-traitants. Chacune des parties s'engage à restituer (ou détruire, au choix de l'autre partie) lesdites informations ainsi que leur copie, dans les 5 jours ouvrés après le terme ou la résiliation du contrat ou du bon de commande, sur simple demande de l'autre partie. Les Parties seront liées par la présente obligation de confidentialité pendant une durée de deux ans à compter de la cessation de leurs relations contractuelles.

COMMUNICATION

Le Client autorise expressément Plus&Pro Conseil à mentionner son nom, son logo et à faire mention à titre de références de la souscription à une commande et de toute opération découlant de son application dans l'ensemble de leurs documents commerciaux.

ALEAS, DIFFICULTES OU RECLAMATIONS

Tout aléa ou difficulté rencontré durant la formation ainsi que toute réclamation éventuelle pourra être exprimée oralement directement auprès du formateur, ou formalisée par écrit et soumise par mail à : yves.gruenais@plusetpro.com ou via le formulaire du site internet www.plusetpro.com. L'Organisme de Formation Plus&Pro Conseil s'engage par la présente à prendre en compte la dite réclamation endéans 48h, en accusant réception par retour de mail dans un premier temps, puis en informant le client des suites correctives données dans un second temps, endéans 15 jours ouvrés.

RENONCIATION

Le fait pour Plus&Pro Conseil de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes, ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

LOI APPLICABLE

Les Conditions Générales et tous les rapports entre Plus&Pro Conseil et ses Clients relèvent de la Loi française.

ATTRIBUTION DE COMPETENCES

Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE CAEN quel que soit le siège ou la résidence du Client, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie. Cette clause attributive de compétence ne s'appliquera pas au cas de litige avec un Client non professionnel pour lequel les règles légales de compétence matérielle et géographique s'appliqueront. La présente clause est stipulée dans l'intérêt de la société Plus&Pro Conseil qui se réserve le droit d'y renoncer.

ELECTION DE DOMICILE

L'élection de domicile est faite par Plus&Pro Conseil à son siège social au 32 Rue St Martin à Caen (14000).