

## DESCRIPTIF DE LA FORMATION

### GERER LA RELATION AVEC LES CLIENTS ET LES FOURNISSEURS

#### Modalité d'accès, de suivi et d'évaluation

#### **Accessibilités pour les personnes avec une reconnaissance par la maison départementale des handicapés :**

Contactez le référent handicap pour tout renseignement et aménagement de parcours (mail à adresser à M. Vié à l'adresse : [accueil@sainte-anne.eu](mailto:accueil@sainte-anne.eu))

Locaux accessibles PMR (accès présents sur le site internet : <https://sainte-anne.eu/>)

#### **Pré requis :**

- Avoir 18 ans et plus
- Avoir un niveau 3<sup>ème</sup> en Français et mathématiques

**Public visé :** Toute personne souhaitant acquérir le bloc de compétence correspondant à cette fiche

Date de formation fixée en fonction des inscriptions (session programmée à partir de 6 personnes inscrites)

**Tarifs :** 28 euros (TTC) / heure / apprenant

#### **Avant la formation :**

- Entretien avec le formateur
- Évaluation des attentes

#### **Pendant la formation :**

- Examens blancs
- Mise en situation professionnelle

#### **En fin de formation :**

- Evaluation à chaud
- Questionnaire de satisfaction

#### **Après la formation :**

- Passage de l'examen (inscription réalisée par le candidat)
- 6 mois après la formation : Retour sur la plus-value apportée par la formation

## Objectifs et contenu de la formation

### **Objectif pédagogique :**

A l'issue de la formation, la personne formée sera en capacité d'utiliser des techniques permettant de gérer les clients et fournisseurs d'une PME.

### **Contenu de la formation :**

- Rechercher des clients par prospection ou pour répondre à un appel d'offres
- Traiter la demande du client (de la demande de devis jusqu'à la relance des impayés)
- Informer, conseiller, orienter et traiter les réclamations
- Rechercher et sélectionner les fournisseurs
- Passer les commandes d'achat et d'immobilisation et les contrôler, valider le règlement, évaluer les fournisseurs.
- Assurer le suivi comptable des opérations commerciales

Le contenu sera défini selon le niveau et l'expérience du candidat

## Organisation

**Durée :** 98 heures (durée pour une personne sans aucune expérience ni formation dans le domaine) – La durée sera ajustée selon le niveau et l'expérience du candidat

**Horaires :** 9 heures à 12h30 - 13h30 à 17 heures

**Lieu de la formation :** Centre de formation Sainte Anne - possibilité de réaliser la formation totalement en délocalisée si formation intraorganisme

### **Matériels :**

- Le nécessaire pour prendre des notes : feuilles, carnet ou cahier, crayons...
- Plateau technique en lien avec la thématique de la formation

**Intervenants :** Enseignants certifiés

### **Méthodes pédagogiques :**

- Apports théoriques et méthodologiques
- Temps de pratiques : mise en situation des stagiaires
- Analyses/Études de cas à partir des exemples tirés de l'expérience des stagiaires, des formateurs ou des situations rencontrées
- Réflexion en groupe

### **Supports techniques :**

- Powerpoint
- Supports pertinents pour illustrer des concepts (vidéos, photos, documents de référence)

### Indicateur de résultats et de satisfaction :

Type de certification : Pas de certification professionnelle visée – Obtention possible uniquement d’un bloc de compétence

Taux d’obtention de la certification préparée : Pas de certification professionnelle visée – Obtention possible uniquement d’un bloc de compétence

Taux de satisfaction des apprenants : Pas de session réalisée à l’heure actuelle par le centre de formation

**Poursuite de formation et débouchés** : formation dans le domaine ou emploi dans le domaine de la gestion des clients et fournisseurs

## PERSONNE A CONTACTER – INSCRIPTION ET RENSEIGNEMENT

Yohan Gérard – [formation-pro@sainte-anne.eu](mailto:formation-pro@sainte-anne.eu) – Directeur du centre de formation continue