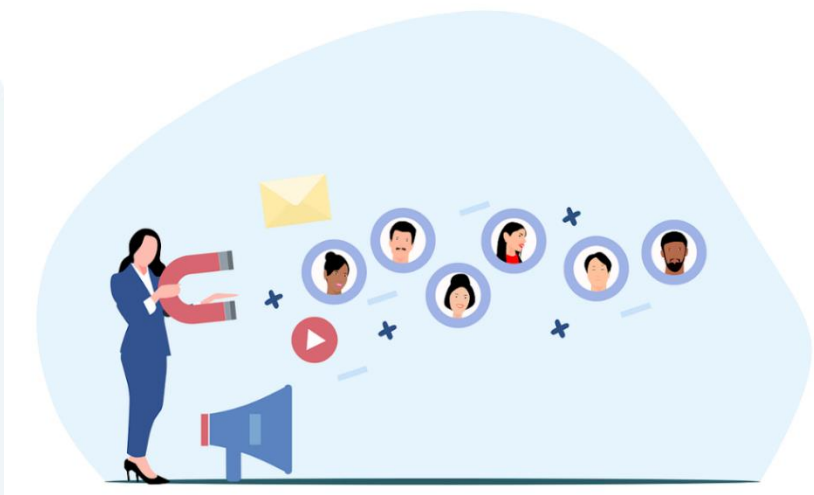


LIVRET D'ACCUEIL « PRÉPARER ET RÉUSSIR SON ENTRETIEN DE VENTE »

Skills & Keys vous propose une formation théorique et pratique pour que VOTRE VENTE soit EFFICACE. Au travers d'exercices et de démonstrations on y voit les meilleures techniques et astuces pour que vous soyez capable de conquérir de nouveaux clients de manière optimale et durable, en toute Autonomie.

Votre formateur, Philippe, saura se montrer réactif, disponible, bienveillant et positif à toutes les étapes de votre Formation. Il donnera le meilleur de lui-même en mettant à votre disposition toute son expertise dans le domaine de la formation.



INFOS PRATIQUES

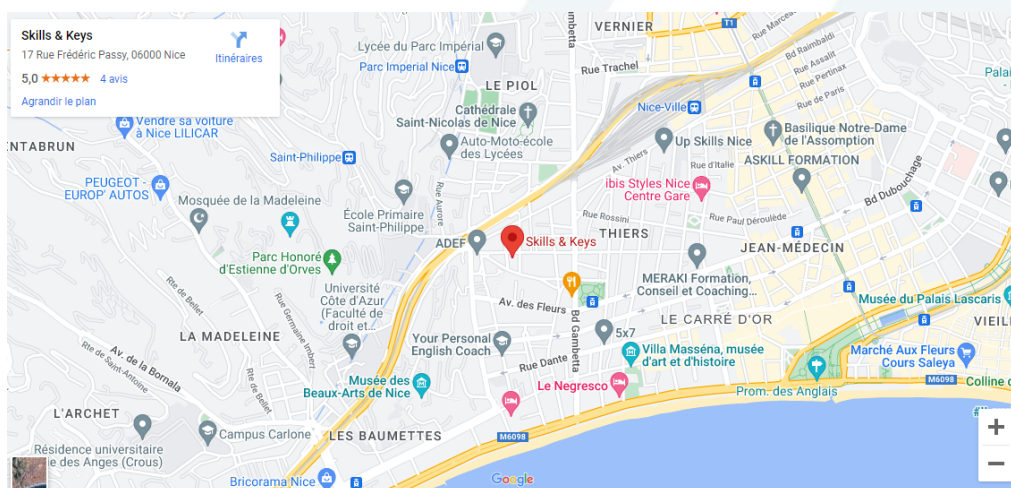


Nos locaux se trouvent au 17 rue Frédéric Passy à Nice.

En voiture ? Par la voie rapide, sortie Saint Philippe.
Stationnement sur voirie possible (1.40 € / h).
Parking le Palmeira à proximité (1^{ère} heure offerte)

En Bus ? Le 38 ou le 70 Arrêt : PASSY

En Tram ? Arrêt Alsace Lorraine (environ 8 à 10 min à pied)



Cristiana

Assistante administrative
contact@skillsandkeys.fr
04.83.93.98.04

Dominique

Consultante Bilan de compétences
dominique@skillsandkeys.fr
04.83.93.98.05

Sites et Réseaux



<https://www.skillsandkeys.fr/>



<https://www.linkedin.com/company/sarl-skills-keys/?viewAsMember=true>



<https://www.facebook.com/people/Skills-Keys/100087482564773/>



<https://www.instagram.com/skillsandkeys/>

SOMMAIRE

❖ PRÉSENTATION

- ✚ Descriptif Skills & Keys p.4
- ✚ Le matériel mis à disposition p.5

❖ CHARTE ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

- ✚ Déontologie et Éthique professionnel p.6
- ✚ Relation avec les clients p.6
- ✚ Relation avec les participants des actions de formation p.6
- ✚ Relation avec la profession p.7
- ✚ Respect du cadre légal p.7
- ✚ Notre engagement p.7
- ✚ Votre engagement p.8
- ✚ Personnes en situation d'handicap p.8

❖ DÉROULEMENT DE LA FORMATION

- ✚ Public visé et prérequis p.9
- ✚ Moyens pédagogiques, méthodes et techniques d'encadrement p.9

❖ LES ÉTAPES DE LA FORMATION

- ✚ Les 3 étapes p.10
- ✚ Gamme et Tarifs p.10
- ✚ Les conditions de réalisation de la formation p.10
- ✚ Les Moyens permettant de suivre l'exécution de l'action et ses résultats p.11
- ✚ Modalités, Délais d'accès et Amplitude p.11
- ✚ Résultat des enquêtes de satisfaction p.11

❖ LES 4 FAÇONS DE FINANCER UNE FORMATIONp.12

PRÉSENTATION

DESCRIPTIF DE L'ORGANISME

SKILLS & KEYS dispose de tous les moyens nécessaires au bon déroulement des accompagnements et des formations en présentiel dans ses locaux de Nice ou à distance.

LES LOCAUX

Dès l'entrée du centre, **un petit salon d'accueil** est à disposition des apprenants pour attendre le début de leur séance de formation. Je les accueille et leur propose une boisson (café, thé, eau fraîche...), c'est le moment idéal pour poser des questions d'ordre administratif par exemple.



Les bureaux : c'est là où la formatrice et la future assistante administrative effectuent leur mission. Conception de nouvelles formations, gestion administrative, c'est également là que s'effectuent les prises de RDV et les règlements.

La salle de formation ou d'entretiens est attenante au salon d'accueil. Elle a une capacité d'accueil de 1 à 3 personnes et dispose d'un écran numérique tactile pour illustrer les séances.



MATÉRIEL MIS A DISPOSITION

Le centre de formation Skills & Keys dispose de matériel informatique mis à la disposition des consultants pour animer leurs séances



LES SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Skills & Keys s'attache à rendre attractives les sessions de formations ou d'accompagnement à l'aide de supports d'animation ou de formation (slides animés, powerpoint ou vidéos...).

Tous nos supports de cours sont créés par nos soins et privilégient une présentation visuellement attractive. Les supports de travail Skills & Keys alternent des parties théoriques et d'exercices. Sur place, sous forme d'activités ou de questionnaires remis pendant la session de formation.



Digiforma

Ces éléments sont également intégrés à l'extranet Digiforma.

Digiforma nous permet d'effectuer des sessions en FOAD, et nous permet d'intégrer nos supports ou nos activités sur un espace bénéficiaire personnalisé. Tous nos supports pédagogiques sont exploitables en format numérique.

CHARTRE ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIQUE

La charte éthique et déontologique telle que définie par la SARL SKILLS & KEYS est la base indispensable à tout travail collaboratif entre et avec ses salariés et collaborateurs indépendants dans le cadre de la prestation de formation. Elle établit les valeurs et obligations des professionnels auprès de ses clients et financeurs et fixe les normes minimales de déontologie, de pratiques et de performances professionnelles.

Cette Charte de Déontologie engage tous nos formateurs. Son but est d'établir un cadre protégeant les stagiaires, les formateurs, les prescripteurs ou tiers ayant partie prenante dans la relation Formateur / Stagiaire. Elle vise à formuler des points de repère déontologiques, compte tenu des spécificités de la formation en tant que processus de transmission des domaines de compétence à acquérir d'une personne dans le cadre de sa formation. Ce code de déontologie est donc l'expression d'une réflexion éthique ; il s'agit de principes généraux. Ces règles de déontologie sont applicables à nos formateurs intervenant sur toutes les formations.

DEONTOLOGIE ET ETHIQUE PROFESSIONNELLE

Tous les formateurs chez SARL SKILLS & KEYS s'engagent à :

- ✚ Exercer leur activité en appliquant les principes généraux de la déontologie et de l'éthique professionnelle : respect de la personne humaine, indépendance de jugement et d'action, honnêteté, neutralité, respect de la confidentialité professionnelle.

RELATION AVEC LES CLIENTS

- ✚ Établir un contrat ou une convention préalablement à toute action, précisant clairement l'objectif à atteindre, les prestations et les rémunérations prévues, ainsi que les conditions d'intervention en cas de sous-traitance ou co-traitance.
- ✚ Tenir compte du travail préparatoire dans la facturation, s'engager dans les limites de ses compétences et de sa disponibilité et respecter les engagements pris dans leur intégralité.
- ✚ Donner des renseignements exacts sur la formation, les compétences professionnelles et les spécialisations de chacun des formateurs de son équipe missionnée.
- ✚ Mettre en œuvre toutes ses compétences quels que soient l'action, le client, les bénéficiaires et le prix.
- ✚ Exercer son action dans l'intérêt commun du client et des bénéficiaires des actions de formation, en mettant en œuvre les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs contractualisés.
- ✚ Informer rapidement son client ou son commanditaire de tout élément risquant d'entraver l'atteinte des objectifs pédagogiques ou au bon déroulement des actions de formation.
- ✚ Être neutre par rapport aux jeux d'influence chez le client et n'exprimer aucun jugement ou critique sur le client auprès des participants aux sessions de formation. Respecter la confidentialité des informations concernant le client et respecter la culture de l'organisation cliente.

RELATION AVEC LES PARTICIPANTS DES ACTIONS DE FORMATION

Tous les formateurs chez SARL SKILLS & KEYS s'engagent à :

- ✚ Inscrire ses actions dans une démarche de développement de la personne et respecter la personnalité de chacun et s'interdire toute forme de discrimination.
- ✚ Garantir les bénéficiaires des actions de sa confidentialité absolue à propos de leurs paroles ou comportements, sauf s'ils présentent des risques pour l'action.

- ✚ Entretien avec les bénéficiaires des actions des relations empreintes de correction, droiture et neutralité.
- ✚ S'interdire tout abus d'autorité ou de pouvoir lié à sa position.
- ✚ Ne pas outrepasser son rôle et se garder de toute dérive d'ordre psychologique ou à prétention thérapeutique.
- ✚ S'interdire tout prosélytisme, approche sectaire et manipulation mentale.

RELATION AVEC LA PROFESSION

Tous les formateurs chez SARL SKILLS & KEYS s'engagent à :

- ✚ Contribuer par leur comportement et la qualité de leurs actions à renforcer l'image de la profession.
- ✚ Se doter des moyens nécessaires à son professionnalisme et au développement de ses compétences.
- ✚ Connaître et appliquer les règles en vigueur dans sa profession.
- ✚ Se garder de tout propos désobligeant envers un confrère auprès des clients et ne pas prendre sciemment la place d'un confrère auprès d'un client.
- ✚ Faire connaître et respecter les principes du présent code de déontologie et respecter les décisions de la Direction de SARL SKILLS & KEYS.
- ✚ En cas de litige entre confrères ou avec un client, rechercher d'abord une solution amiable. En avvertir immédiatement le dirigeant de SARL SKILLS & KEYS afin de veiller à ne pas créer une situation conflictuelle gênante.

RESPECT DU CADRE LEGAL

SARL SKILLS & KEYS s'engage à :

- Connaître et appliquer les lois et règlements, en particulier, le livre IX du code du travail pour les actions de formation professionnelle continue, et se tenir au courant de leur évolution.
- Être en règle par rapport à toute obligation légale et fiscale et n'accepter aucune rémunération illicite. Citer ses sources et respecter la propriété intellectuelle.

Nous nous engageons à respecter cette charte. Tout manquement à celle-ci conduirait la SARL SKILLS&KEYS à ne plus référencer le professionnel avec qui nous avons des engagements.

NOTRE ENGAGEMENT :

Philippe s'engage à :

- ❖ **Bien définir** en amont les objectifs de la formation.
- ❖ **S'adapter** à différents publics et expliquer avec clarté et précision des notions parfois complexe.
- ❖ **Avoir le sens de l'écoute**, se mettre à la place des apprenants, tenir compte de leur ressenti.
- ❖ **Être capable** d'entendre les critiques.
- ❖ **Parler** avec enthousiasme et énergie.
- ❖ **Engager** une relation qui vous responsabilise et vous conduit à être acteur.trice de votre formation.
- ❖ **Vous accompagner** dans l'identification de vos acquis et de vos caractéristiques personnelles et professionnelles sous une forme compréhensible et exploitable par vous-même sur le marché du travail.
- ❖ **Évaluer avec vous** la qualité de la prestation.

- ❖ **Répondre** à vos besoins par un niveau d'expertise et de connaissance en lien avec la prestation demandée.
- ❖ **Faire évoluer** sa pratique grâce à des actions d'analyse de la pratique professionnelle, la supervision et la formation.
- ❖ **Créer** un environnement favorable pour répondre à vos besoins dans la prise en compte de votre demande.
- ❖ **Favoriser** le lien avec d'autres professionnels dans l'hypothèse où ses compétences professionnelles ne seraient plus en adéquation avec votre demande.
- ❖ **Respecter la confidentialité** et ne divulguer aucune information, sauf accord écrit de votre part.
- ❖ **Agir dans le cadre strictement légal** et ne pas encourager une conduite ou habitude malhonnête, déloyale, non professionnelle ou discriminatoire.
- ❖ **Se conformer au programme** prévu dans le cadre des prestations proposées par la structure.
- ❖ **Ne pas utiliser** les travaux de tiers et en faire siens.
- ❖ **Veiller à expliciter clairement** les compétences, les qualifications ou les accréditations professionnelles.

VOTRE ENGAGEMENT :

Pour mettre toutes les chances de votre côté, nous vous demandons de vous engager

- à être acteur.trice de votre démarche et de s'impliquer dans l'acquisition et la pratique de nouvelles connaissances
- vous montrer authentique et sincère dans les échanges en vous ouvrant à de nouvelles méthodes et en alertant sur les difficultés que vous rencontrez le cas échéant.
- Prévenir Philippe en cas d'impossibilité à assurer l'un des rendez-vous au moins 48h à l'avance par e-mail ou par téléphone en proposant une nouvelle date de rendez-vous.

Personnes en situation de handicap

La prestation est ouverte à tout public. Toutefois les locaux de Skills&Keys ne sont malheureusement pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. Mais soucieux de développer une offre inclusive, un lieu adapté est prévu pour permettre l'accueil et la réalisation de la formation dans de bonnes conditions. Il est possible également, si vous le souhaitez, de réaliser la formation entièrement à distance (en distanciel synchrone).

Plus généralement, devant toutes situations de handicap, l'organisme Skills & Keys expose clairement les faisabilités et les difficultés posées dans la perspective de la réalisation de la formation. Et si nécessaire, il sera en capacité de vous orienter vers des prestataires mieux adaptés.

DÉROULEMENT DE LA FORMATION « PRÉPARER ET RÉUSSIR SON ENTRETIEN DE VENTE »

PUBLIC VISÉ

- * Toute personne qui souhaite améliorer ses techniques de vente
- * Personnes ayant déjà un business, une entreprise ou une idée concrète : employés, Chef d'entreprise, Indépendant (Libérale, Freelance ...)
- * Professionnels de la vente (commerciaux, représentants, chef des ventes ...)

PRÉREQUIS

- * Un smartphone est obligatoire
- * Un ordinateur portable est un +

Une bonne compréhension de la langue française est nécessaire pour utiliser les supports de formation. Dans le cas où le ou la bénéficiaire ne maîtriserait pas parfaitement la langue française, un test de français pourra être proposé de façon à adapter la méthode d'accompagnement et le déroulement de la prestation.

PSH (Personne en Situation de Handicap) : une attention particulière est portée aux personnes en situation de handicap pour s'assurer de la faisabilité de la prestation ou proposer une solution alternative, si besoin.

MOYENS PÉDAGOGIQUES, MÉTHODES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

Dans la formation « **Préparer et Réussir son entretien de vente** », vous êtes accompagné.e par Philippe, Formateur et Sales manager expérimenté. Il sera susceptible de proposer les techniques suivantes :

- ✓ **Une animation participative** pour favoriser l'assimilation des informations
- ✓ **Une méthode basée sur l'expérimentation** pour favoriser l'ancrage des acquis
- ✓ **Des mises en situation** tout au long de la formation
- ✓ **Un support de formation type Power Point**
- ✓ **Des exercices** (filmés si souhaité) débriefing constructif et bienveillant

Posture du formateur :

Notre approche est centrée sur l'apprenant, avec pour objectif d'accompagner son développement. Philippe intervient tantôt comme formateur, comme coach ou comme facilitateur, selon les besoins de son client et les différentes étapes de la formation.

Philippe va ainsi adopter différentes postures :

- **L'écoute active / le soutien** : vous montrer qu'il est là pour vous, pour votre projet.
- **Faire preuve de congruence** : être authentique face à vous.

- **L'empathie** : essayer de se mettre à votre place pour comprendre ce que vous vivez, ce que vous pensez, ce que vous voulez, ce qui est important pour vous.
- **L'absence de jugement** : sans à priori, il vous accepte tel que vous êtes et aucun jugement de valeur ne sera porté : l'espace est à la parole et sans contrainte.
- **La confidentialité** : le secret professionnel entoure le processus de la formation.
- **L'acceptation** : accepter l'autre avec ses différences, montrer que chacun est différent.
- **La bonne humeur et la disponibilité** : souriant, énergique et dynamique, il est disponible pour vous et pour collaborer à votre projet.

LES 3 ÉTAPES DE LA FORMATION

	ETAPE 1	La prospection
	ÉTAPE 2	L'entretien de vente
	ETAPE 3	Développer une argumentation

GAMME ET TARIFS

Les prestations peuvent se dérouler selon différentes modalités : présentiel, distanciel ou mixte. Le prix, la formule et les adaptations sont rappelés dans le devis.

- Formation « Préparer et Réussir son Entretien de Vente » **21 H** : 1 200 €

• **TARIFS NETS DE TAXE**

CONDITIONS DE RÉALISATION DE LA FORMATION

Le Livret d'Accueil, les CGV et le Règlement Intérieur précisent les moyens et les conditions matérielles de déroulement de la prestation.

- **LES MOYENS D'ORGANISATION DE LA FORMATION A DISTANCE :**

La formation à distance s'appuie sur des supports de travail dont le nombre varie en fonction des besoins définis en amont. Ces supports peuvent contenir des vidéos, des textes à lire, des exercices à réaliser ainsi que des tests.

Philippe explique le contenu de chaque document et donne les consignes oralement lors du rendez-vous. En suivant le support, vous lisez les textes, réalisez les tests et les exercices en suivant les consignes indiquées.

Les échanges en distanciel synchrone peuvent être réalisés par téléphone ou visio selon les possibilités techniques disponibles.

- **ACCOMPAGNEMENT ET ASSISTANCE PÉDAGOGIQUE ET TECHNIQUE :**

L'accompagnement et l'assistance sont assurés par Philippe qui réalise la formation. Cet accompagnement et cette assistance se font par email ou, en cas d'urgence, par téléphone. Les informations de contact vous sont communiquées au démarrage de la formation. Philippe répondra à vos demandes d'assistance dans un délai de 48h ouvrées.

Le centre d'évolution professionnelle Skills&Keys s'assure que Philippe dispose des compétences nécessaires pour assurer l'accompagnement et l'assistance de la formation.

MOYENS PERMETTANT DE SUIVRE L'EXÉCUTION DE L'ACTION ET SES RÉSULTATS

- ✓ Au cours de la Formation, des *évaluations formatives* jalonnent les différentes étapes.
- ✓ A l'issue de la Formation, une *évaluation sommative* est réalisée et un *certificat de réalisation* vous sera délivré
- ✓ Au cours de la Formation, vous remplirez une *attestation de présence*.
- ✓ A l'issue de la Formation, vous remplirez un *questionnaire de satisfaction* vous permettant d'évaluer les apports de la formation.
- ✓ Vous répondrez également à un *questionnaire d'évaluation* des apports de la prestation.
- ✓ Six mois après, Skills&Keys reprend contact avec vous pour faire un point sur votre projet, vos freins et vos réussites au cours d'un entretien (physique ou téléphonique).
- ✓ Enfin, 18 mois après, **Skills&Keys** réalise une grande enquête sur le devenir des personnes accompagnées pour la formation : « *Où en êtes-vous ?* »

MODALITÉS, DÉLAIS D'ACCÈS ET AMPLITUDE

MODALITÉ : Toute demande de prestation s'accompagne de la transmission d'un devis précisant le montant (TTC) de la prestation, ainsi que ses dates de réalisation. Le devis est transmis sous format électronique par email ou par voie dématérialisée par le biais de la plateforme *digiforma.fr*

DÉLAI : La prestation après acceptation du devis et signature du contrat ou de la convention de formation, démarrera en respectant un délai moyen de 14 jours calendaires. Skills & Keys et le (la) bénéficiaire définissent le planning de la formation « Préparer et Réussir un entretien de vente ».

AMPLITUDE : La formation a une durée de 21 heures et se réalise sur 3 jours.

RÉSULTAT DES ENQUÊTES DE SATISFACTION

Le centre d'évolution professionnelle SKILLS&KEYS existe depuis septembre 2022. A ce stade aucun résultat n'a pu être affiché. Ils le seront dès la fin du 1^{er} exercice.

LES FAÇONS DE FINANCER UNE FORMATION

VIA PÔLE EMPLOI

La formation peut être financée via l'Aide Individuelle à la Formation (AIF) par le biais de Pôle Emploi. Un demandeur d'emploi a aussi le droit de réaliser une formation pour monter en compétences et rebondir plus rapidement.

VIA LE PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Une formation peut être financée via « le Plan de Développement des Compétences » de votre employeur (entreprise, association, collectivités), via leur OPCO dont elle dépend (CF : convention collective). Les OPCO ont pour mission d'assurer un service de proximité pour les TPE et PME dans leur demande de financement pour les formations professionnelles.

VIA LE FOND D'ASSURANCE FORMATION

En tant qu'indépendant, vous dépendez d'un Fonds d'Assurance Formation (FAF). En contrepartie de la contribution à la formation professionnelle, vous pouvez prétendre à un financement partiel ou total de vos formations

VIA LE FINANCEMENT PERSONNEL

C'est la solution la plus simple et la plus rapide pour financer sa Formation, sans inconvénients et longueurs administratifs

AUTRES SOURCES DE FINANCEMENT

La formation peut également être financé via d'autres dispositifs, notamment via l'AGEFIPH pour les personnes en situation de handicap ou via le service social de la CARSAT (Caisse de Retraite et de Prévoyance). Certains dispositifs spécifiques régionaux ou départementaux permettent également de financer cette prestation.

Mentions légales :

Le présent programme est une présentation de la formation « Comment optimiser sa visibilité » de l'organisme de formation Skills & Keys qui se veut conforme à la réglementation en vigueur. Pour toute question sur ce sujet, contactez directement l'organisme au 04.83.93.98.04 ou par mail contact@skillsandkeys.fr ou par courrier postal à Skills & Keys, 17 rue Frédéric Passy 06000 Nice.

Toute reproduction totale ou partielle et toute représentation du contenu substantiel de ce document, par quelque procédé que ce soit, sans autorisation expresse de l'auteur est interdite et constitue une contrefaçon sanctionnée par les articles L33562 et suivants du Code de la Propriété intellectuelle. Les informations, pictogramme, photographies, images, textes, qui sont protégés par des droits de propriété intellectuelle se voient interdire de toute reproduction, représentation, adaptation, traduction et/ou modification partielle ou intégrale de ce document. La copie sur support papier à usage privé de ces différents objets de droit est autorisée conformément à l'article L122-5 du Code de la Propriété Intellectuelle. Leur reproduction partielle ou intégrale, sans l'accord écrit, expresse et préalable de l'auteur est strictement interdite.

— CONTACT



La Certification qualité a été délivrée le 02/03/2023 au titre des catégories d'actions suivantes ; actions de formation et bilan de compétences.

**Adresse**

17, rue Frédéric Passy
06000 Nice

Téléphone

04 83 93 98 04

Email

contact@skillsandkeys.fr

www.skillsandkeys.fr