

# Formations Commerciales



# M4 – SALLE DE SKETCH

## Mise en pratique des techniques de vente

### **Fonctionnement :**

Un vendredi tous les 15 jours, une salle de sketch est ouverte pour que les équipiers mettent en pratique les apprentissages vus lors des 3 modules de formation commerciale. Les jeux de rôles avec des personnes de différents niveaux, de différents centres vont aider à se perfectionner. Un thème sera donné par séance. Il sera défini selon vos souhaits ou en fonction des points à améliorer dans les enquêtes mystères. Abonnement obligatoire à 2 séances sur l'année. Dates à choisir. Les séances se dérouleront de 9h à 12h30.

### **Pour qui :**

Tous les collaborateurs

### **Prérequis :**

Cette formation nécessite la réalisation du **M1, M2 et M3**

### **Objectifs formation :**

Créer un climat de confiance et de coopération dans la phase de démarrage d'entretien.  
Pratiquer l'écoute active pour comprendre les besoins du client.  
Avoir un argumentaire commercial convaincant et percutant.  
Appliquer les différentes techniques de vente pour conclure les offres.  
Savoir convaincre le client d'une manière douce et ferme à s'engager dans la solution proposée.  
Savoir répondre aux différentes objections clients.  
Savoir pratiquer une relance client efficace dans le but d'augmenter le taux de conclusion des devis.

### **Moyens pédagogiques :**

Pédagogie active et participative.  
Apport de connaissances théoriques.  
Études de cas, échange d'expériences entre participants.  
Jeux de rôles et mises en situation.  
Travaux de groupe.

### **Matériel pédagogique :** Diapositives et vidéos

Un mur collaboratif accessible aux participants  
Quizz de fin par Kahoot

### **Modalités d'évaluation :**

Évaluation des jeux de rôles et mises en situation

# M4 – SALLE DE SKETCH

## Mise en pratique des techniques de vente

### PROGRAMME DE FORMATION

**Partie 1 :** entraînement pratique à la conduite d'entretiens classiques et difficiles

Règles de base : explication des 3 rôles "Conseiller", "Client", "Observateur".

Principe de débriefing et d'évaluation par les observateurs et les clients, présentation de la fiche des mises en situation.

Mise en situation par trinômes d'apprentissage (entre 3 à 6 mises en situation).  
Changement de rôle à chaque situation.

Débriefing collectif sur les constats, les points forts et les points à améliorer.

Rappel des bases théoriques et des principes clés.

Nouvelle mise en situation avec l'évaluation des progrès.

**Partie 2 :** entraînement pratique aux relances des devis client

Régler sa voix : volume, débit, intonation.

Structurer son entretien, 4 C : contact, comprendre, convaincre, conclure.

Expressions positives et à éviter.

**2 Sessions en distanciel : durée totale 7 h.  
Tarif par personne: 460€ HT soit 552€ TTC**

*Pour obtenir des informations sur les critères de prise en charge actuels par votre OPCO, veuillez contacter le service RH.*

**Dates :**

- vendredi 14 juin matin  
et vendredi 21 juin  
matin 2024

# Infos pratiques



# Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap



## **Accessibilité aux personnes en situation de handicap**

Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Merci de nous indiquer les aménagements spécifiques lors de l'inscription afin que nous puissions tout mettre en œuvre pour les accueillir au mieux et les orienter vers nos contacts MDPH.

## **Modalités d'inscription**

Rien de plus simple pour vous inscrire :

Aller directement sur le site intranet HOMEBOX (section "RH et formation" / "Calendrier de formation" / "Formulaire"). Remplir le formulaire d'inscription.

À savoir, la date limite d'inscription est de 2 semaines avant le début de chaque session de formation.

Pour toutes questions, vous pouvez nous contacter à

[homebox-formation@homebox.fr](mailto:homebox-formation@homebox.fr)

## **Financement**

L'entreprise bénéficie d'un plafond exprimé en euros HT délivré par l'OPCO qui lui permet de financer les coûts pédagogiques (hors frais annexes et hors coûts salariaux) des formations suivies par ses salariés dans la limite d'un montant déterminé en fonction de l'effectif de l'entreprise.



## **Conditions d'annulation**

Des pénalités seront appliquées :

Une annulation entre 1 mois et 15j : 50 % du coût de participation / stagiaire vous sera imputé.

Pour une annulation à moins de 15 j : 100 % du coût vous sera imputé.

## **Contacts**

Programme de la formation, organisation, horaires, lieux, place(s) disponible(s), financement, prise en charge des frais, relation OPCO :

**Fatima MAY,**  
**Responsable Développement Ressources Humaines**

Tél : 01.41.27.42.50

Mail : [homebox-formation@homebox.fr](mailto:homebox-formation@homebox.fr)





## **Article 1 : Généralité**

Le présent règlement est établi conformément aux dispositions des articles L.6352-3 et L,6352-4 et 6352-1 à 6352- 15 du Code du travail. Il s'applique à tous les stagiaires, et ce pour la durée de la formation suivie.

## **Article 2 : Discipline**

Il est formellement interdit aux stagiaires :

- D'introduire ou de consommer des drogues ou des boissons alcoolisées lors de la formation,
- De se présenter aux formations en état d'ébriété ou sous l'emprise de drogue,
- De manger pendant la formation,
- De fumer ou de vapoter lors de la formation,
- D'emporter ou modifier les supports de formation du formateur,
- De détériorer les supports de formation du formateur,
- De donner ses codes d'accès à autrui,
- De faire réaliser la formation par autrui,
- D'utiliser leurs téléphones portables durant les sessions,
- De tenir des propos discriminatoires.

## **Article 3 : Sanctions**

Tout agissement considéré comme fautif par la direction de l'organisme de formation, HOMEBOX FORMATION pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions ci-après par ordre croissant d'importance :

Avertissement oral par le Directeur de l'organisme de formation  
Exclusion définitive de la formation

## **Article 4 : Hygiène et sécurité**

La prévention des risques d'accidents et de maladies est impérative et exige de chacun le respect total de toutes les prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité,

Lorsque la formation a lieu sur le site de l'entreprise ou sur le site qui a fait l'objet d'une location, les consignes générales et particulières de sécurité applicables sont celles de l'entreprise.

## **Article 5 : Covid-19**

Compte tenu de la propagation du coronavirus et des mesures sanitaires en vigueur, HOMEBOX Formation a mis en place un dispositif afin de limiter la propagation du virus et favoriser la protection de nos stagiaires, nos formateurs et collaborateurs.

Celles-ci pourront faire l'objet de modification au regard des évolutions réglementaires éventuelles à venir.



## Rappel des règles d'hygiène

Les règles d'hygiène suivantes sont rappelées pendant nos formations très régulièrement et affichées sur notre site :

Porter un masque ▪ Respecter la distanciation sociale d'au moins 1 mètre entre chaque individu ▪ Se laver les mains très régulièrement avec du savon ou du gel/solution hydroalcoolique notamment après chaque contact impromptu avec d'autres personnes ou contacts d'objets récemment manipulés ▪ Mise à disposition de gel hydroalcoolique dans l'ensemble des locaux ▪ Séchage avec essuie-mains en papier à usage unique. ▪ Tousser ou éternuer dans son coude. ▪ Saluer sans se serrer la main, et sans embrassades ▪ Utiliser des mouchoirs à usage unique et les jeter dans une poubelle après utilisation.

## Espaces communs

Porter un masque dans toutes les parties communes de l'immeuble (hall, accueil, ascenseurs, tout espace commun) ▪ Respecter le nombre de personnes autorisé dans les espaces de pauses ▪ Respecter la distanciation sociale d'au moins 1 mètre entre chaque individu.

## Sanctions

Le non-respect des consignes sanitaires pourra faire l'objet d'une sanction disciplinaire, à savoir une exclusion de la formation.

## Article 6 : Information

Un exemplaire du présent règlement est remis à chaque stagiaire avant toute inscription définitive.





# Conditions générales de vente



## **Définitions :**

Client : co-contractant de HOMEBOX Formation

Formation : réalisée à distance par les sous-traitants engagés par HOMEBOX 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**

HOMEBOX Formation fait parvenir au Client, une convention de formation professionnelle continue (FOAD) établie selon les articles L6353-1 et L6353-2 du Code du travail. Le Client s'engage à retourner dans les plus brefs délais à HOMEBOX Formation un exemplaire signé et portant son cachet commercial.

Une attestation de présence peut être adressée au Client sur demande.

## **Formations interentreprises**

### Conditions Financières

L'acceptation de HOMEBOX Formation étant conditionnée par le règlement intégral de la facture, HOMEBOX Formation se réserve expressément le droit de disposer librement des places retenues par le client, tant que les frais d'inscription n'auront pas été couverts dans les conditions prévues ci-dessous.

Les factures sont émises à l'inscription. Les prix sont indiqués sur la convention.

## **Ouverture d'une session de formation**

HOMEBOX Formation se réserve la possibilité d'ajourner une session de formation et ce sans indemnités, au plus tard une semaine avant la date prévue, pour des raisons pédagogiques.

## **Remplacement d'un participant**

HOMEBOX Formation 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 à l'adresse email suivante : [homebox-formation@homebox.fr](mailto:homebox-formation@homebox.fr)

## **Conditions d'annulation des formations par le client**

Toute annulation par le client doit être communiquée par écrit.

Pour toute annulation communiquée par le Client entre 1 mois et 15 jours avant la session de formation, 50% du montant de la formation sera facturée par HOMEBOX Formation à ce dernier.

Pour toute annulation communiquée par le client à moins de 15 jours calendaires avant la session de formation, 100% du montant de la formation sera facturée par HOMEBOX Formation à ce dernier.



## **Dématérialisation des supports**

Dans le cadre d'un engagement de HOMEBOX Formation pour l'environnement, les supports fournis pour les sessions de formation sont des supports dématérialisés.

## **Prix et règlements**

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 HOMEBOX Formation.

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. HOMEBOX Formation se réserve néanmoins le droit de réclamer une indemnisation complémentaire, sur justification, lorsque les frais réellement exposés sont supérieurs à ce montant.

## **Règlement 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 HOMEBOX Formation n'a pas reçu la prise en charge de l'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 HOMEBOX Formation, sans avoir procédé au paiement de la (des) commande(s) précédente(s), HOMEBOX Formation pourra refuser d'honorer la commande et de délivrer les formations concernées, sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

# Conditions générales de vente



## **Informatique et liberté**

Le client est informé que les informations à caractère personnel qui sont communiquées à HOMEBOX Formation en application et dans l'exécution des commandes et/ou ventes pourront être communiquées aux partenaires contractuels de HOMEBOX Formation 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 exerçable en faisant une demande par e-mail adressé à

[homebox-formation@homebox.fr](mailto:homebox-formation@homebox.fr)

## **Propriété intellectuelle**

Sous réserve du complet paiement du prix de la session de formation, HOMEBOX Formation 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.

## **Responsabilité**

HOMEBOX Formation 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 HOMEBOX Formation au titre de l'année civile pendant laquelle le dommage a eu lieu.

## **Confidentialité**

Toutes informations (hors celles accessibles au public) dont HOMEBOX Formation 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. La présente clause autorise HOMEBOX Formation à communiquer les informations au sein du Groupe HOMEBOX. 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 HOMEBOX Formation 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.



## **Renonciation**

Le fait pour HOMEBOX Formation de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une des présentes clauses, ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

## **Loi applicable**

Les Conditions Générales et tous les rapports entre HOMEBOX Formation et ses clients relèvent de la loi française.

## **Attribution des compétences**

Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS 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 HOMEBOX Formation qui se réserve le droit d'y renoncer si bon lui semble.

## **Élection de domicile**

L'élection de domicile est faite par HOMEBOX Formation à son siège social au 22/28 rue Henri Barbusse – 92110 CLICHY.

\* Enquête septembre 2023 (17 répondants) : Note 3/5 ★★★★★