

## ANNEMASSE (74)

Cette formation modulaire fait partie intégrante de la Licence Professionnelle commercialisation de produits et services, parcours Management de la Relation Commerciale. Ce cursus s'adresse à tout professionnel en poste dans le commerce ou toute personne en transition professionnelle, titulaire d'un bac à bac+2 étant amené à occuper un poste d'encadrement commercial.

### > OBJECTIFS DE LA FORMATION

Cette formation permet d'évoluer sur des fonctions de manager commercial, afin de :

- comprendre son environnement et les aspects stratégiques de la fonction,
- acquérir ou développer ses compétences managériales (posture, leadership, RH),
- se doter d'outils et de méthodes pour agir sur la performance commerciale d'une équipe.

Au-delà de l'objectif de professionnalisation, ce parcours permet aussi, par la délivrance d'un Certificat d'Université, de valider et valoriser l'acquisition de nouvelles compétences.

### > ATOUTS

- Aménagement permettant de poursuivre son activité professionnelle.
- Possibilité de suivre certains modules à la carte ou le CU dans sa globalité.
- Opportunité d'envisager un parcours hybride intégrant une partie formation et un accompagnement VAE si projet personnel de valider la licence professionnelle.
- Pédagogie pouvant s'adresser à plusieurs typologies de publics.

### > CONDITIONS D'ACCÈS

Le certificat est ouvert à tout professionnel en poste dans le commerce ou toute personne en transition professionnelle, titulaire d'un bac à bac + 2 étant amené à occuper un poste d'encadrement commercial.

### > DATES & INSCRIPTION

Consultez le formulaire page suivante.

### > TARIFS

**18 €/heure soit 1512 € le cycle complet** pour les candidats bénéficiant d'un financement employeur ou organisme (montage et suivi du dossier de financement, facture établie au nom de l'entreprise ou de l'organisme financeur).

**12€/heure soit 1008 € le cycle complet** pour les candidats qui financent leur formation à titre personnel (facture établie au nom du candidat).

### > ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

**Cycle de formation de 12 jours (84h)  
5 modules :**

■ **Module 1 / Stratégie d'entreprise : principes, concepts et démarches / 2 jours.**

Analyse de l'entreprise (interne), Analyse de l'environnement (externe), Analyse du portefeuille d'activités, Diagnostic stratégique.

■ **Module 2 / Performance commerciale / 3 jours.**

Fondamentaux, Mesure de la performance, Audit de performance, Management de la performance.

■ **Module 3 – Management d'une équipe commerciale / 3 jours.**

Cadre d'exercice, Pilotage et animation d'équipe, Définition d'objectifs (suivi et évaluation).

■ **Module 4 – Gestion des ressources humaines / 2 jours.**

Processus de recrutement, Entretiens, Intégration, Evaluation.

■ **Module 5 – Communication persuasive / 2 jours.**

Argumentaire, Ecoute active, Gestion des conflits, Négociation.

### > ORGANISATION

Les modules sont proposés sur un rythme de 2 à 3 jours par mois, le lundi et mardi, entre le mois de janvier et le mois de mai. La formation est dispensée au coeur du centre d'affaire du quartier Etoile à Annemasse.

### > MODALITÉS D'OBTENTION

L'obtention du CU est conditionnée par :

- la participation aux 5 modules (sur 1 ou 2 ans)
- l'obtention d'une moyenne de 10/20 à l'épreuve finale (étude de cas faisant appel aux apports des 5 modules).

### > CONTACTS

Responsable pédagogique :

Eric Weiss - Professeur agrégé de gestion et d'économie.  
eric.weiss@univ-smb.fr

Coordnatrice pédagogique (site d'Annemasse) :

Sandrine Barreau - altus-med74@univ-smb.fr

[formation.continue@univ-smb.fr](mailto:formation.continue@univ-smb.fr)

# Certificat d'Université

## Management de la Relation Commerciale

Formation  
TOUT AU  
LONG DE  
LA VIE

### > DÉTAIL DES MODULES

#### ■ Module 1 / Stratégie d'entreprise : principes, concepts et démarches / 2 jours.

##### Objectifs et compétences visées :

- Construire une vision globale de l'entreprise dans son environnement.
- Comprendre l'analyse stratégique en maîtrisant les principaux concepts et démarches.
- Concevoir et mettre en œuvre un plan stratégique.

##### Contenus :

La stratégie d'entreprise (principes, concepts et démarches) / Les analyses interne et externe de l'entreprise / Le diagnostic stratégique.

#### ■ Module 2 / Performance commerciale / 3 jours.

##### Objectifs et compétences visées :

- Mesurer la performance commerciale d'une équipe/personne/entreprise.
- Construire et réaliser un audit de performance commerciale.
- Manager son équipe commerciale vers la performance.

##### Contenus :

Les principaux indicateurs de la performance commerciale / Construire un audit et faire des préconisations / Améliorer ses performances et celles de son entreprise.

#### ■ Module 3 – Management d'une équipe commerciale / 3 jours.

##### Objectifs/compétences visées :

- Connaître les rôles, missions, compétences attendues d'un manager commercial.
- Comprendre le fonctionnement d'une équipe commerciale et les principes de management.
- Appréhender les principaux leviers d'animation et d'outils de gestion.

##### Contenus :

Le cadre d'exercice du manager / Le pilotage d'une équipe commerciale / Détermination des objectifs, suivi et évaluations des commerciaux / Les techniques d'animation d'une équipe / Les systèmes de rémunération des commerciaux.

#### ■ Module 4 – Gestion des ressources humaines / 2 jours.

##### Objectifs et compétences visées :

- Prendre conscience de la spécificité de chaque entreprise dans le cadre d'un recrutement et d'une intégration.
- S'approprier les outils pour mener un processus de recrutement et d'intégration.
- Se familiariser avec les techniques d'entretien.

##### Contenus :

Le processus de recrutement - les outils (fiche de poste, profil de poste, annonces) / Les spécificités de chaque recrutement, l'entretien et le contrat / L'intégration - spécificités de chaque intégration, les outils de l'intégration (livret d'accueil, mail, entretien de suivi, ...), J-1 la journée d'accueil.

#### ■ Module 5 – Communication persuasive / 2 jours.

##### Objectifs/compétences visées :

- S'approprier les attitudes du manager commercial.
- Instaurer un climat productif et conforter son autorité naturelle.
- Désamorcer les situations conflictuelles.

##### Contenus :

Mesure de l'impact de son attitude pour mieux l'ajuster / Entraîner l'adhésion et mobiliser ses commerciaux / Dire non avec tact / Repérer les comportements de fuite, d'agressivité et de manipulation / S'affirmer et défendre une position sereinement.

### > CONTACTS

#### Responsable pédagogique :

Eric Weiss – Professeur agrégé de gestion et d'économie.  
eric.weiss@univ-smb.fr

#### Coordnatrice pédagogique (site d'Annemasse) :

Sandrine Barreau – altus-med74@univ-smb.fr

[formation.continue@univ-smb.fr](mailto:formation.continue@univ-smb.fr)

**Grand Forma Annemasse**  
1er étage  
13 avenue Emile Zola  
74100 Annemasse

**Document à renvoyer à :**

**Sandrine Barreau**  
altus-med74@univ-smb.fr  
Tél. +33(0)4 50 87 52 47

www.univ-smb.fr

**Instructions pour remplir,  
imprimer et envoyer le  
formulaire en version PDF**

**Accéder aux formulaires en ligne**

Adobe Acrobat Reader doit être intégré à votre navigateur Web pour vous permettre de remplir les formulaires en ligne.

Les utilisateurs peuvent parfois avoir des difficultés à imprimer ou même à ouvrir des formulaires en ligne. Si tel est le cas, **essayez de sauvegarder le formulaire sur votre disque dur** (sélectionner «Enregistrer sous» ou «Enregistrer le lien sous» en cliquant sur le bouton droit de la souris tout en vous déplaçant sur le lien du formulaire désiré) et puis d'ouvrir et de remplir le formulaire localement en utilisant **Adobe Acrobat Reader**.

**Compléter le formulaire**

Ouvrez le formulaire en utilisant Adobe Acrobat Reader ou Adobe Acrobat. Acrobat Reader vous permettra de remplir, imprimer, sauvegarder et envoyer le formulaire rempli par e-mail.

Une fois le formulaire ouvert, avec le bouton gauche de la souris, cliquez sur le champ à remplir et insérez votre texte. Une fois l'information rentrée, cliquez en dehors du champ qui vient d'être rempli ou appuyez sur la touche «tab» pour vous rendre au champ suivant. Pour cocher les cases, cliquez simplement sur la case avec la souris, ce qui fera apparaître un «X». Pour supprimer le «X», cliquez à nouveau sur la case.

Une fois le formulaire rempli, vérifiez bien que tout le texte est visible sur la feuille imprimée. Le fait d'insérer des retours de paragraphe en utilisant la touche «entrer» peut faire sortir le texte de l'espace disponible, le faisant ainsi disparaître du formulaire. Pour vérifier que le contenu d'un champ est bien visible, appuyez simplement sur la touche «tab» ou cliquez en dehors du champ. Si le texte inséré n'est pas visible, essayez de supprimer certains retours de paragraphe ou réinsérez le texte.

Cochez les cases correspondantes.

	Tarifs conventionnés	Tarifs individuels
<b>C.U. complet (12 jours / 84 heures / 5 modules)</b>	1512 € _____	1008 € _____
<b>Module 1 (2 jours) 7 &amp; 15 janvier 2019</b> <i>Stratégie d'entreprise : principes, concepts et démarches</i>	252 € _____	168 € _____
<b>Module 2 (3 jours) 14 janvier, 11 février et 19 mars 2019</b> <i>Performance commerciale</i>	378 € _____	252 € _____
<b>Module 3 (3 jours) 12 février, 11 et 18 mars 2019</b> <i>Management d'une équipe commerciale</i>	378 € _____	252 € _____
<b>Module 4 (2 jours) 15 avril et 20 mai 2019</b> <i>Gestion des ressources humaines</i>	252 € _____	168 € _____
<b>Module 5 (2 jours) 21 et 27 mai 2019</b> <i>Communication persuasive</i>	252 € _____	168 € _____
<i>J'atteste avoir pris connaissance des prérequis nécessaires pour cette formation :</i>	Oui	

**PARTICIPANT**

Civilité :	
Nom :	
Prénom :	
Date de naissance :	
Lieu de naissance :	
Téléphone fixe :	
Mobile :	
E-mail :	
Diplôme / Niveau :	
Statut :	
Fonction :	
<b>ADRESSE DU PARTICIPANT</b>	
Rue :	
Ville :	
Code Postal :	

**EMPLOYEUR**

Raison sociale :	
Groupe :	
SIRET :	
Code NAF :	
Activité :	
<b>ADRESSE DE L'ENTREPRISE</b>	
Rue :	
Ville :	
Zone d'activité :	
Code postal :	
Pays :	

suite page suivante...

**Grand Forma Annemasse**  
1er étage  
13 avenue Emile Zola  
74100 Annemasse

**Document à renvoyer à :**

**Sandrine Barreau**  
altus-med74@univ-smb.fr  
Tél. +33(0)4 50 87 52 47

www.univ-smb.fr

**Imprimer le formulaire**

Une fois que vous aurez terminé de remplir le formulaire, cliquez n'importe où dans le formulaire ou appuyez sur la touche «tab» pour fermer le dernier champ qui vient d'être rempli. Choisissez l'option «**impression**» soit dans le menu «fichier» soit en sélectionnant l'**icône «impression»**. Une fois la boîte de dialogue «impression» ouverte, sélectionnez l'option «ajuster en fonction de la page». Suite à cette opération, la page que vous verrez sur votre écran correspondra à la page imprimée par votre imprimante. Si vous ne choisissez pas cette option, une partie du formulaire peut ne pas être imprimée.

**Envoyer le formulaire**

Une fois le formulaire rempli, cliquez n'importe où dans le formulaire ou appuyez sur la touche «tab» pour fermer le dernier champ qui vient d'être rempli. Sauvegarder votre formulaire. Choisissez l'option «**envoyer le fichier**» soit dans le menu «fichier» soit en sélectionnant l'**icône «enveloppe»**.

**Document à renvoyer à :**

**Sandrine Barreau**  
altus-med74@univ-smb.fr  
Tél. +33(0)4 50 87 52 47

*Ce document ne constitue pas un engagement définitif et n'a pas de valeur contractuelle. Il s'agit d'une pré-inscription visant à élaborer l'inscription officielle. Lorsque vous choisissez de communiquer vos données à caractère personnel, vous donnez expressément votre consentement pour la collecte et l'utilisation de celles-ci conformément à la législation en vigueur.*

EMPLOYEUR	
<b>INFORMATIONS SUR L'ENTREPRISE</b>	
Téléphone (standard) :	
Mail (générique) :	
Site web :	
<b>REPRÉSENTANT DE L'ENTREPRISE</b>	
Civilité :	
Prénom :	
Nom :	
Service / département :	
Fonction :	
Ligne directe :	
Mobile :	
E-mail :	
L'ORGANISME DE FORMATION	
Raison sociale :	UNIVERSITÉ SAVOIE MONT BLANC / S.U.F.C.E.P.
N° déclaration d'activité :	8273 P 000273
Adresse :	Domaine universitaire d'Annecy-le-Vieux 9 rue de l'Arc-en-Ciel 74940 Annecy-le-Vieux
Représenté par :	Denis VARASCHIN, Président
DISPOSITIONS FINANCIÈRES	
<b>LE MONTANT EST PRIS EN CHARGE PAR</b>	
Vous-même :	Oui Non
Pôle-Emploi :	Oui Non
Le Fongecif :	Oui Non
Votre entreprise :	Oui Non
DANS CE DERNIER CAS PRÉCISEZ LES MODALITÉS DE RÈGLEMENT	
Règlement direct par l'entreprise :	Oui Non
Délégation de paiement auprès de l'OPCA de l'entreprise :	Oui Non
Somme prise en charge par l'OPCA :	€ > Si connu
Solde restant à la charge de votre entreprise :	€ > Si connu
<b>ADRESSE DE L'OPCA</b>	
Nom de l'OPCA :	
Rue :	
Ville :	
Code postal :	
<b>CONTACT DANS L'OPCA</b>	
Civilité :	
Prénom :	
Nom :	
Téléphone :	
E-mail :	