

AVIS D'APPEL PUBLIC A LA CONCURRENCE

Date d'affichage de l'avis : 12 mars 2007

1) Identification de l'organisme :

Chambre de Métiers et de l'Artisanat Loire.Roannais
48, avenue Gambetta 42334 ROANNE CEDEX
Tél. 04 77 23 78 78 - Fax. 04 77 23 78 79
e.mail : chambre.de.metiers.roanne@wanadoo.fr

2) Procédure : Procédure adaptée suivant l'article 28 du Code des Marchés Publics.

3) Objet du marché : Animation du programme de formation continue mis en œuvre par la Chambre de Métiers pour le 2^{ème} semestre 2007 (formations non prises en compte dans l'appel d'offres de début d'année 2007).

4) Critères d'attribution : Offre économiquement la plus avantageuse appréciée en fonction des critères énoncés ci-après :

- Prix
- Qualification des intervenants
- Adaptabilité au public des Artisans
- Aspect pédagogique de la prestation
- Références pour des prestations assurées au bénéfice d'un public de chefs d'entreprises artisanales et de collaborateurs

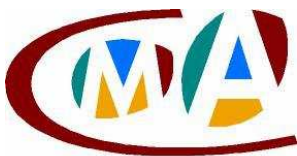
5) Dossiers à retirer auprès de :

C.M.A Loire.Roannais (Secrétariat de Direction)
48, avenue Gambetta 42334 ROANNE CEDEX
Tél. 04 77 23 78 78 - Fax. 04 77 23 78 79
e.mail : chambre.de.metiers.roanne@wanadoo.fr

6) Renseignements :

- Mme Nicole SEILLER - Chef du Service Economique et Formation
Tél. 04 77 23 78 78 - e-mail : seiller.cm42.roanne@wanadoo.fr

7) Date limite de réception des offres : 26 mars 2007 à 16h45



**Chambre de Métiers
et de l'Artisanat**

Loire • Roannais

APPEL D'OFFRES
POUR L'ANIMATION DU
PROGRAMME DE FORMATION CONTINUE

2ème semestre 2007

- CAHIER DES CHARGES -

FORMATIONS MISES EN PLACE
AU COURS DU 2eme semestre 2007*

I. Brevet de Maîtrise - Module "Conduite de l'Entreprise Artisanale"

II. Brevet de Maîtrise - Module "Commercialisation"

* non prises en compte dans l'appel d'offre de début d'année 2007

I. Brevet de Maîtrise - Module "L'Entreprise Artisanale dans son Environnement"

Objectif : Situer l'entreprise et ses acteurs dans leur environnement et communiquer efficacement à l'oral et à l'écrit dans la vie professionnelle

Public : Artisans, salariés

Modalités : 50 h au total en séances de 4 h maximum le Lundi matin ou après-midi entre Octobre 2007 et fin Janvier 2008

Lieu des cours : Chambre de Métiers et de l'Artisanat Loire.Roannais

Thèmes traités :

Objectif général 1 : Situer l'entreprise et ses acteurs dans leur environnement

Durée : 20 h

Objectifs pédagogiques (être capable de :)	Contenus correspondants
1. Identifier les acteurs socio-économiques	- Les agents économiques et leur interrelation - Les structures professionnelles et leurs évolutions - Les différents marchés : * marché commercial : concurrents, clients, appareils de distribution * marché du travail : population active, personnel * marché financier : banques, associés * marché des biens et de services : matières premières, produits finis
2. Identifier l'environnement institutionnel et juridique	- La diversité des entreprises - L'environnement institutionnel de l'entreprise - La spécificité du secteur des métiers - L'environnement juridique
3. Identifier les différents rôles du chef d'entreprise	- Les différentes fonctions du chef d'entreprise - Les mécanismes de la prise de décision

Objectif général 2 : Communiquer efficacement à l'oral et à l'écrit dans la vie professionnelle - Durée : 30 h

Objectifs pédagogiques (être capable de :)	Contenus correspondants
1. Sélectionner l'information essentielle	- Les différents types de supports et leurs caractéristiques - L'analyse de la structure d'un texte ou d'un message oral - Le repérage de "l'angle" et des idées forces développées
2. Restituer le message à l'écrit et à l'oral	- Les caractéristiques d'un message efficace : clarté, concision, fidélité... - La technique du résumé - Choix et maîtrise du registre de la langue adaptée au message et au support analysé
3. Construire un message écrit et oral	- La construction d'une communication écrite : la recherche d'idées, le plan, l'introduction et la conclusion - La préparation et la réalisation d'une présentation technique - Le rôle des exemples et des illustrations dans la communication orale
4. Sensibiliser à l'outil informatique	- Présentation des outils (télématiques, informatique...) - Présentation des logiciels standards de traitement de texte

Validation de la formation :

A la session de Janvier 2008 du Brevet de Maîtrise : une épreuve écrite (sujet national) d'une durée de 3 h (coef 1) + une épreuve orale d'une durée de 15 minutes (coef 1)

II. Brevet de Maîtrise - Module "Commercialisation"

Objectif :

Situer l'entreprise dans son environnement commercial et maîtriser les différents outils de l'action commerciale.

Public :

Artisans, salariés

Modalités :

50 h au total en séances de 4 h maximum le lundi matin ou après-midi entre mi Octobre 2007 et fin Janvier 2008

Lieu des cours : Chambre de Métiers et de l'Artisanat Loire.Roannais

Contenu :

Objectif général 1 : situer l'entreprise dans son environnement commercial

Durée 16 h

Objectifs pédagogiques (être capable de)	Contenus correspondants
1. Identifier les éléments de base de l'action commerciale	* Les définitions de base : produits services, marché, clientèle, concurrence... * Les éléments de l'environnement : l'état et la législation, les associations de consommateurs, les groupes de pression, les fournisseurs, les prescripteurs... * Le consommateur et les comportements d'achat
2. Identifier et collecter les informations nécessaires à la connaissance de l'environnement commercial	* Les sources d'informations : - générales (INSEE, fédérations, Internet...) - locales (INSEE, mairie, acteurs de la zone de chalandise) * Les méthodes de recueil et d'analyse * Les journaux professionnels * L'analyse de la zone de chalandise

Objectif général 2 : Maîtriser les différents outils de l'action commerciale au quotidien

Durée 20 h

Objectifs pédagogiques (être capable de :)	Contenus correspondants
1. Choisir les axes prioritaires de communication commerciale	* Les différents supports de communication commerciale * La complémentarité des supports
2. Identifier les différents supports de la communication commerciale, leurs avantages et leurs inconvénients	* Le logo * Le marketing direct (mailing, phoning) * La publicité * La promotion des ventes * Le point de ventes et la PLV * Le parrainage * L'évènementiel : foires, salons, journées portes ouvertes...
3. Concevoir et mettre en œuvre un outil simple de communication commerciale	* Quelques principes de base pour la construction d'un outil (prospectus, publiédaction, mailing, maquette...) * Le montage d'un argumentaire écrit * L'organisation de la mise en œuvre

Objectif général 3 : Maîtriser les techniques de vente et d'après-vente – Durée 14 h

Objectifs pédagogiques (être capable de)	Contenus correspondants
1. Choisir et mettre en œuvre des techniques de vente adaptées	* Définition de l'acte de vendre (les étapes de la vente) * Les différentes techniques de vente : vente sédentaire, visite clientèle, vente téléphonique...
2. Conduire une négociation commerciale	* Les étapes de la négociation : analyse des besoins, motivations, attentes, freins, argumentaire... * La finalisation de la vente
3. Organiser l'après-vente	* L'administration des ventes * Les différents types d'après-vente et de suivi clientèle (SAV, hot line...) * Les spécificités en fonction du métier * Les liens entre vente et après-vente dans l'acte de vente

Validation de la formation :

1 épreuve écrite (sujet national) – durée 3 h – en Janvier 2008 (coef 2)
+ contrôle continu (coef 1)

*Merci de fournir le CV des formateurs éventuels
dans votre réponse à l'appel d'offres*