

Ne laissez pas vos  
collaborateurs sans  
solution.....FORMEZ-LES

# Offre de Formations INTRA

**Qualiopi**  
processus certifié

■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été  
délivrée au titre de la catégorie  
d'actions suivante : actions de  
formation.



# EDITO

## Développement des compétences

## L'humain au cœur de votre réussite

---

Aujourd'hui notre capacité à développer des formations sur mesure et à nous adapter à vos besoins, sont autant d'engagements que nous prenons pour permettre de valoriser les talents et développer le potentiels de vos équipes.

Nous avons choisi l'option de ne faire que du sur mesure pour vous permettre d'aller à l'essentiel, tous nos programmes sont adaptables à votre environnement, vos produits, votre ADN. En partant d'une observation terrain nous sommes en mesure de ne parler à vos collaborateurs que de vos solutions, de ne traiter que vos cas de figure au travers d'exemples concrets vous concernant.

Notre expérience, nous permet cependant de faire découvrir à vos équipes d'autres façons de faire pour élargir le champ des possibles.


Les programmes présentés ici servent de base à la construction des vôtres.

Nous vous souhaitons d'excellentes formations.

Carole Dessain

Fondatrice

# Notre offre de formation à la carte

	Programmes
COMPETENCES COMMERCIALES	Maîtriser les étapes d'une démarche commerciale pour sécuriser vos process de vente
	Vendre en groupe et relancer avec efficacité et professionnalisme
	Construisez votre propre argumentaire et entraînez-vous
	Négocier et convaincre en RDV face à face
	Faire face aux réclamations
COMPETENCES COMPORTEMENTALES	Intervenir face à un groupe, une association, des élus , un jury
	S'approprier les leviers de la performance pour être plus efficace
COMPETENCES MANAGERIALES	Former ses équipes en construisant des capsules thématiques
	Manager au quotidien
	Etablir le profil de son équipe pour performer. Méthode DISC
	Maîtriser les premières missions RH

**Délai d'accès** : entre l'analyse de votre besoin, la conception sur mesure et l'animation, il faut compter 15 jours. Ce temps est nécessaire pour réaliser une analyse approfondie de vos pratiques et construire la formation permettant un développement de compétences très opérationnelles.

En sortie de formation les stagiaires sont en capacité d'appliquer les méthodes, les savoirs, savoir-faire sur leur poste de travail.

# Maîtriser les étapes d'une démarche commerciale pour sécuriser vos process de vente

**Prérequis** : aucun prérequis.

**Public** : toute personne souhaitant perfectionner son activité commerciale.

3 J

## LES OBJECTIFS

- Identifier et comprendre le parcours client et ses besoins
- Développer sa technique commerciale pour détecter les opportunités et systématiser le rebond commercial
- Maîtriser les techniques de communication et gestion du non verbal
- Gérer les situations difficiles

Tarif : 4500 euros / groupe de 10 stagiaires

**L'animation est basée sur :**

- Des exposés de l'animateur,
- L'alternance théorie/pratique,
- La réalisation de cas pratiques en sous-groupes, de micro cas individuels
- La validation des acquis : quizz, test.

**Modalités d'évaluation :**

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.

Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire. amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

## PROGRAMME

### Jour1 Jour 2

Identifier les enjeux client,  
Réaliser un accueil de qualité et identifier les contraintes,  
Comprendre les besoins clients,  
Maîtriser les fondamentaux de la qualité de service.

Identifier les étapes d'une démarche commerciale  
Maîtriser les fondamentaux des étapes de vente

- Découverte client,
- Questionnement,
- Argumentation match motivation/produits/service,
- Traitement des objections,
- Closing.

Training intensif avec caméra

Comprendre le mécanisme de la communication : les bases  
Adapter le non verbal :

- Gestes,
- Posture,
- Regards.

**Intersession 15 jours : mise en œuvre d'un plan d'actions-challenge**

### Jour 3

Comprendre et s'entraîner au rebond commercial :  
Comment faire de la vente additionnelle ?  
S'entraîner.

Gestion des situations difficiles

MAÎTRISER son « savoir-être »,  
ÉTABLIR objectivement et complètement les faits, sans jugement,  
AGIR : décider rapidement de la solution à mettre en œuvre.

**Ateliers et training filmés**

# Vendre en groupe et relancer avec efficacité et professionnalisme

**Prérequis** : aucun prérequis.

2 J

**Public** : toute personne souhaitant perfectionner ses relances téléphoniques.

## LES OBJECTIFS

- Proposer systématiquement un rdv personnel en fin de debriefing,
- Organiser une séquence de relance téléphonique à partir de votre script,
- Mettre en œuvre les savoir-faire et savoir-être propre à la communication téléphonique,
- Répondre aux objections.

Tarif : 3000 euros / groupe de 10 stagiaires

**L'animation est basée sur :**

- Des exposés de l'animateur,
- L'alternance théorie/pratique,
- La réalisation de cas pratiques en sous groupes, de micro cas individuels
- La validation des acquis : quizz, test.

**Modalités d'évaluation :**

**Auto-évaluation** de positionnement par entretien ou questionnaire.

**Auto-évaluation** des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

## PROGRAMME

### Convaincre les prospects lors d'une vente en groupe

- Repérer les profils chauds et les indécis,
- Comprendre les mécaniques de groupe,
- Convenir du moment de conclusion le plus pertinent,
- Conclure la vente pour les prospects chauds,
- Proposer un rdv téléphonique de façon systématique pour les prospects tièdes,
- Orienter le choix des prospects sur les horaires de relance,
- Posture d'autorité sans être autoritaire,
- Training.

### Organiser son travail de relance téléphonique

- Planification et organisation physique de la relance,
- Conception du scripting de relance (je dis quoi ? Comment ?)
  - Travailler sa phrase d'accroche
  - Préparer une proposition claire et précise pour se différencier de la concurrence
- Anticiper tous les cas de figure (Répondeur, mauvais interlocuteur..)
- Traiter les objections et conclure

### Mettre en œuvre les techniques de la communication téléphonique

- Maîtriser le savoir-être : l'amabilité, la disponibilité, l'empathie, la notion de service, l'affirmation de soi.
- Utiliser les outils fondamentaux : la reformulation, le questionnement, l'écoute active, la force du silence, la voix.

### S'entraîner

A partir de situations en jeux de rôles, les stagiaires se mettront à la fois dans la peau du client et de celui qui appelle.

Gérer le timing de l'appel.

Faire sa propre analyse sur son ressenti et enregistrement pour

# Construisez votre propre argumentaire et entraînez-vous

**Prérequis** : aucun prérequis.

1 J

**Public** : toute personne souhaitant perfectionner son argumentation commerciale.

## LES OBJECTIFS

- Maîtriser les principes fondamentaux d'une bonne argumentation.
- Construire son argumentaire sur votre offre phare
- S'entraîner

Tarif : 1500 euros / groupe de 10 stagiaires

### L'animation est basée sur :

- Des exposés de l'animateur,
- L'alternance théorie/pratique,
- La réalisation de cas pratiques en sous groupes, de micro cas individuels
- La validation des acquis : quizz, test.

### Modalités d'évaluation :

**Auto-évaluation** de positionnement par entretien ou questionnaire.

**Auto-évaluation** des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

## PROGRAMME

**Maîtriser l'argumentation selon le CAB**  
(Caractéristiques, avantages, bénéfices).

**Transformer ses avantages en valeur client**

**Construire et repartir avec son propre argumentaire produit**

**Training intensif**

# Négocier et convaincre en RDV face à face

2 J

**Prérequis** : aucun prérequis.

**Public** : toute personne souhaitant améliorer ses négociations.

## LES OBJECTIFS

- Maîtriser les éléments préparatoires à tous rdv commerciaux,
- Identifier le profil de son interlocuteur,
- S'approprier la méthode des 3C (consultation-confrontation-concrétisation) pour mieux négocier,
- Argumenter,
- Anticiper les objections,
- S'entraîner,

Tarif : 3000 euros / groupe de 10 stagiaires

### L'animation est basée sur :

- Des exposés de l'animateur,
- L'alternance théorie/pratique,
- La réalisation de cas pratiques en sous groupes, de micro cas individuels
- La validation des acquis : quizz, test.

### Modalités d'évaluation :

**Auto-évaluation** de positionnement par entretien ou questionnaire.

**Auto-évaluation** des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

## PROGRAMME

### Se préparer

Préparer sa connaissance prospect

- Identifier les décideurs
- Définir sa stratégie d'approche
- Construire son dossier de présentation

**Cette partie utilisera la caméra pour identifier les axes de progrès et prise de conscience des points forts.**

### Vivre le rdv commercial

- Se présenter de façon professionnelle,
- Structurer son intervention selon la méthode des 3C,
- Questionner selon l'environnement client,
- Argumenter son offre en répondant au besoin client,
- Proposer un second RDV,
- Se faire recommander.

**Cette partie fera l'objet de training intensif sur cas clients réels amenés par les stagiaires**

### Suivre son activité commerciale

Relancer les prospects chauds,

Construire sa proposition sur mesure,

Préparer un second RDV.

# Faire face aux réclamations

**Prérequis** : aucun prérequis.

**Public** : toute personne souhaitant perfectionner sa gestion des réclamations.

1 J

## LES OBJECTIFS

- Identifier les réclamations et mesurer l'impact des réseaux sociaux.
- Gérer les réclamations
- Répondre à l'oral et à l'écrit de façon professionnelle
- S'entraîner

Tarif : 3000 euros / groupe de 10 stagiaires

**L'animation est basée sur :**

- Des exposés de l'animateur,
- L'alternance théorie/pratique,
- La réalisation de cas pratiques en sous groupes, de micro cas individuels
- La validation des acquis : quizz, test.

**Modalités d'évaluation :**

**Auto-évaluation** de positionnement par entretien ou questionnaire.

**Auto-évaluation** des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

## PROGRAMME

**Identifier les multiples visages du mécontentement**

**Connaître la codification de vos réclamations les plus fréquentes.**

**Comprendre pourquoi il faut se préoccuper des réclamations clients ?**

**Gérer les réclamations efficacement**

Mettre en place un processus de traitement

- Concevoir un tableau de suivi des réclamations
- Elaborer une bible des réclamations
- Organiser une revue de réclamations lors des réunions

**Savoir répondre à une réclamation**

- Les fondamentaux en 5 étapes
- Les modalités pour répondre par écrit : principe de rédaction.
- Répondre à l'oral avec méthode :  
Langage verbal et non verbal  
Ecoute et questionnement
- Désamorcer la colère du client
- Ce qu'il faut faire et ne pas faire



# Intervenir face à un groupe, une association, des élus , un jury

**Prérequis** : aucun prérequis.

2 J

**Public** : toute personne souhaitant s'exprimer face à un groupe de façon convaincante

## LES OBJECTIFS

Préparer et démarrer son intervention en s'appuyant sur une structure efficace,

- Utiliser les méthodes et techniques pédagogiques les mieux adaptées,
- Comprendre les mécanismes de la communication pour animer efficacement, faire passer les idées clés, gérer un groupe,
- S'entraîner via des mises en situation.

Tarif : 3000 euros / groupe de 10 stagiaires

**L'animation est basée sur :**

- Des exposés de l'animateur,
- L'alternance théorie/pratique,
- La réalisation de cas pratiques en sous groupes, de micro cas individuels
- La validation des acquis : quizz, test.

**Modalités d'évaluation :**

**Auto-évaluation** de positionnement par entretien ou questionnaire.

**Auto-évaluation** des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

## PROGRAMME

### ***Temps 1 : Préparer son intervention pour assoir son charisme et créer de la valeur***

- Se préparer physiquement et matériellement pour animer dans de bonnes conditions,
- Identifier les phases clés de son intervention : déroulé pédagogique,
- Maîtriser les techniques de présentation pour assoir sa posture de professionnel, rassurer le groupe sur ses compétences.

### ***Temps 2 : Comprendre les mécanismes de la communication***

- Distinguer information et communication,
- Travailler sur ses messages pour se faire comprendre,
- Savoir reformuler pour faciliter l'apprentissage et convaincre.

### ***Temps 3 : Utiliser les techniques d'animation impliquant***

- Comprendre les mécanismes du groupe et de l'individu pour impliquer,
- Reconnaître les éléments perturbateurs,
- Faire face au groupe difficile, gestion de crise,
- Gestion du temps.

# S'approprier les leviers de la performance pour être plus efficace

**Prérequis** : aucun prérequis.

**Public** : toute personne souhaitant s'approprier des outils simples pour être performant

0,5

## LES OBJECTIFS

- Identifier ses propres leviers et ressorts motivationnels grâce aux neurosciences.
- Comprendre de façon concrète la chimie du cerveau et son influence.
- Identifier et utiliser des outils simples pour être motivé.

Tarif : 750 euros / groupe de 10 stagiaires

## PROGRAMME

### **Le bonheur au travail est-ce possible ?**

- Question de choix

### **La volonté pourquoi faire ?**

Comprendre le rôle de l'autodiscipline dans la volonté.

### **Comprendre l'influence de la biochimie du cerveau sur notre motivation.**

Le cortex préfrontal et la volonté

### **Rien ne s'obtient sans effort**

Comment s'obliger dans l'effort, se motiver au quotidien.

Découverte des outils permettant d'être plus volontaire, efficace, performant.

### **Comment je me donne les moyens de réussir ? Outils clés de l'auto-détermination.**

Apprentissage-Plaisir- Performance

### **Identifier les clés de réussite d'un groupe.**

Identifier les critères communs aux groupes performants

Pogba- Tony Parker- Didier Deschamps

# Former ses équipes en construisant des capsules thématiques

**Prérequis** : aucun prérequis.

2 J

**Public** : toute personne souhaitant concevoir et former ses équipes sur des contenus

## LES OBJECTIFS

- Identifier les capsules de formation pour ses équipes
- Construire un parcours d'intervention
- Concevoir les contenus de formation

Tarif : 3000 euros / groupe de 10 stagiaires

### L'animation est basée sur :

- Des exposés de l'animateur,
- L'alternance théorie/pratique,
- La réalisation de cas pratiques en sous groupes, de micro cas individuels
- La validation des acquis : quizz, test.

### Modalités d'évaluation :

**Auto-évaluation** de positionnement par entretien ou questionnaire.

**Auto-évaluation** des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

## PROGRAMME

Faire un état des lieux des compétences à perfectionner chez ses collaborateurs,

Construire un rétro planning de montée en compétences,

Construire le parcours de formation,

Distinguer les différents modes de formation,

Concevoir le synopsis et le contenu de ses propres Formations,

S'entraîner à animer une capsule thématique.

# Manager au quotidien

**Prérequis** : aucun prérequis.

2 J

**Public** : toute personne souhaitant améliorer son management au quotidien.

## LES OBJECTIFS

- Connaître les missions et périmètre d'intervention du manager,
- Savoir mener des entretiens individuels,
- Savoir mener des briefings et motiver ses équipes.
- Animer une réunion efficacement avec mise en place de plan d'actions pour chacun.
- Gérer un collaborateur difficile.

Tarif : 3000 euros / groupe de 10 stagiaires

### L'animation est basée sur :

- Des exposés de l'animateur,
- L'alternance théorie/pratique,
- La réalisation de cas pratiques en sous groupes, de micro cas individuels
- La validation des acquis : quizz, test.

### Modalités d'évaluation :

**Auto-évaluation** de positionnement par entretien ou questionnaire.

**Auto-évaluation** des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

## PROGRAMME

*Renforcer sa légitimité managériale, connaître son profil de manager et conduire ses équipes à la performance via la maîtrise d'outils fondamentaux*

### Se positionner vis-à-vis de ses pratiques :

Connaître les principales missions d'un manager évaluer les écarts vis-à-vis de sa propre pratique et de l'évolution sociétale.

### Suivre l'activité au quotidien :

Maîtriser les bases et les techniques de conduite d'entretien.

Mener différents types d'entretiens individuels :

- Entretien annuel d'évaluation,
- L'entretien professionnel,
- Entretien de recadrage.

Réaliser un brief matinal pour lancer l'activité.

### Animer une réunion

- Savoir structurer une réunion,
- Mener et faciliter la prise de parole,
- Faciliter la prise de décision et le lancement d'actions.

### Gérer un collaborateur difficile

- Partage d'expérience,
- Mise en lumière des techniques les plus adaptées,
- Training sur le savoir-être et savoir-faire en situation concrète.

# Maîtriser les premières missions RH

**Prérequis** : aucun prérequis.

**Public** : toute personne souhaitant améliorer sa gestion RH.

2 J

## LES OBJECTIFS

- Avoir conscience de l'enjeux des ressources humaines
- Connaître et maîtriser les fondamentaux des RH
- Communiquer efficacement
- Préparer et tenir des entretiens
- Optimiser son recrutement

Tarif : 3000 euros / groupe de 10 stagiaires

**L'animation est basée sur :**

- Des exposés de l'animateur,
- L'alternance théorie/pratique,
- La réalisation de cas pratiques en sous groupes, de micro cas individuels
- La validation des acquis : quizz, test.

**Modalités d'évaluation :**

**Auto-évaluation** de positionnement par entretien ou questionnaire.

**Auto-évaluation** des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

## PROGRAMME

### Introduction

Les enjeux des Ressources Humaines et de la fonction RH  
Le rôle du manager/dirigeant dans le domaine des RH

### COMPRENDRE ET APPLIQUER LA LOI

- Les contrats de travail : les motifs, la période d'essai, la modification et suspension
- La hiérarchie des normes : convention collective, accords d'entreprise, négociation annuelle et la politique des ressources humaines
- Les absences des salariés
- Les motifs et les sanctions associées
- Les différents motifs de départ

### LA COMMUNICATION ET LES SALAIRES

La notion de communication  
L'affichage obligatoire  
Le planning annuel des ressources humaines

### LES ENTRETIENS INDIVIDUELS ET COLLECTIFS

L'entretien professionnel  
L'entretien annuel d'évaluation  
Les réunions

### RECRECUTER UN PREMIER COLLABORATEUR PUIS LES SUIVANTS

Définition et analyse du besoin  
La fiche de poste  
Le sourcing et l'offre d'emploi  
La sélection et l'entretien  
La prise de décision

# Etablir le profil de son équipe pour performer

## Méthode DISC

**Prérequis** : aucun prérequis.

1 j

**Public** : toute personne souhaitant améliorer son management au quotidien.

## LES OBJECTIFS

- Découvrir son profil et appréhender les 4 profils couleurs
- Faire évoluer sa communication interpersonnelle en adaptant sa communication et son mode de communication
- Identifier les leviers efficaces permettant de faire passer un message ou gérer un conflit

Tarif : 1500 euros / groupe de 10 stagiaires  
+ 100 euros par stagiaires pour passage du test

**L'animation est basée sur :**

- Des exposés de l'animateur,
- L'alternance théorie/pratique,
- La réalisation de cas pratiques en sous groupes, de micro cas individuels
- La validation des acquis : quizz, test.

**Modalités d'évaluation :**

**Auto-évaluation** de positionnement par entretien ou questionnaire.

**Auto-évaluation** des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

## PROGRAMME

Bien connaître son profil et celui de ses interlocuteurs est la clé pour **communiquer de manière plus efficace, à l'écrit comme à l'oral**. Cela permet de distribuer efficacement les tâches et les objectifs, de déceler des besoins ou des contraintes, etc. Cela permet aussi de constituer une équipe en choisissant ses membres en fonction du contexte.

- Savoir structurer une réunion,
- Mener et faciliter la prise de parole,
- Faciliter la prise de décision et le lancement d'actions.

Cet outil d'évaluation est utilisé pour améliorer la productivité, le travail d'équipe et la communication. Le modèle s'intéresse aux styles de communication et de comportement.

Ce n'est PAS un test de QI. Cela ne mesure PAS l'intelligence, les aptitudes, la santé mentale, les valeurs, etc. **Les profils DISC décrivent les comportements humains** dans de nombreuses situations, par exemple en réponse au stress, aux défis, aux challenges, aux crises, aux procédures...



# Modalités d'accès

## Sur votre site : EN INTRA

### ■ Modalités :

1. La première étape consiste à prendre contact avec notre responsable de conception pour :

- Analyser votre besoin en développement de compétences,
- Définir avec votre service formation/RH un programme sur mesure à partir des programmes présents dans le catalogue.
- Etablir si besoin une période d'observation dans vos équipes pour définir les cas de training.

2. Seconde étape : nous établissons une proposition/devis que nous vous transmettons avec les éléments suivants :

Lieu : sur votre site

Durée : selon programme

Programme et synopsis de la formation

Date : défini avec votre service formation

Nbre de stagiaires : de 3 à 10 maximums

Tarif à la session : sur demande

3. Troisième étape : vous envoyez les convocations

4. Quatrième étape : nous animons

5. Quatrième étape : nous vous transmettons un compte-rendu de formation.

### ■ Les +

- La formation est dispensée sur votre site, dans votre contexte professionnel, selon vos disponibilités. Vous formez plusieurs collaborateurs en même temps.
- Sur un programme standard ou personnalisé.
- Les formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap sous conditions d'étude de la demande pour adaptation :

De l'accueil pour suivre la formation, et plus précisément :

- un accueil à temps partiel ou discontinu,
- une durée de formation adaptée,
- une évaluation des connaissances et des compétences adaptées.

**Accessibilité : Pour accueillir les stagiaires en situation de handicap** les formations doivent avoir lieu dans des locaux répondant aux obligations d'accessibilité d'un ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie et permettant ainsi l'accès à toute personne en situation de handicap.

## Nos coordonnées :

**FORM'AXE**

23 Avenue du maréchal Joffre

78800 HOUILLES

**www.formaxe.fr**

Votre contact

**Carole Dessain**

06 .61.14.91.46

[carole.dessain@formaxe.fr](mailto:carole.dessain@formaxe.fr)

# Conditions générales de vente

**FORM'AXE** est un organisme de formation professionnelle. Son siège social est fixé au 23, avenue du maréchal Joffre 78800 HOUILLES. FORM'AXE conçoit, élabore et dispense des formations intra-entreprises, à Paris et sur l'ensemble du territoire national, seule ou en partenariat. Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :

-Client : toute personne morale qui s'inscrit ou passe commande d'une formation auprès de FORM'AXE.

-Stagiaire : la personne physique qui participe à une formation.

Formations intra-entreprises : les formations conçues sur mesure par FORM'AXE pour le compte d'un client ou d'un groupe de clients.

-CGV : les conditions générales de vente, détaillées ci-dessous.

-OPCO : les organismes paritaires collecteurs agréés chargés de collecter et gérer l'effort de formation des entreprises.

## Objet

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations de formation engagées par FORM'AXE pour le compte d'un Client.

Le fait de s'inscrire ou de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions générales de vente. Les présentes conditions générales de vente prévalent sur tout autre document du Client, et en particulier sur toutes les conditions générales d'achat du Client.

## Conditions financières, règlements et modalités de paiement

Tous les prix sont indiqués en euros et hors taxes dans un devis réalisé suite au premier RDV. Ils doivent être majorés de la TVA au taux en vigueur. Le règlement du prix de la formation est à effectuer à l'issue de la formation, à réception de facture, au comptant, sans escompte à l'ordre de FORM'AXE. En cas de parcours long, des facturations intermédiaires peuvent être engagées. Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités d'un montant égal à une fois et demie le taux d'intérêt légal. FORM'AXE aura la faculté d'obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à FORM'AXE.

En cas de règlement par l'OPCO dont dépend le Client, il appartient au Client d'effectuer sa demande de prise en charge avant le début de la formation. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription et sur l'exemplaire du devis que le Client retourne dûment renseigné, daté, tamponné, signé et revêtu de la mention « Bon pour accord » à FORM'AXE. En cas de prise en charge partielle par l'OPCO, la différence sera directement facturée par FORM'AXE au Client. Si l'accord de prise en charge du Client ne parvient pas à FORM'AXE au plus tard un jour ouvrable avant le démarrage de la formation, FORM'AXE se réserve la possibilité de refuser l'entrée en formation du Stagiaire ou de facturer la totalité des frais de formation au Client. Dans des situations exceptionnelles, il peut être procédé à un paiement échelonné. En tout état de cause, ses modalités devront avoir été formalisées avant le démarrage de la formation.

## Débit et remplacement d'un participant

En cas de débit signifié par le Client à FORM'AXE au moins 7 jours avant le démarrage de la formation, FORM'AXE offre au Client la possibilité :

-de repousser l'inscription du Stagiaire à une formation ultérieure, OU après accord éventuel de l'OPCO, - de remplacer le Stagiaire empêché par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation, sous réserve de l'accord éventuel de l'OPCO

## Annulation, absence ou interruption d'une formation

Tout module commencé est dû dans son intégralité et fera l'objet d'une facturation au Client par FORM'AXE. En cas d'absence, d'interruption ou d'annulation, la facturation de FORM'AXE distinguera le prix correspondant aux journées effectivement suivies par le Stagiaire et les sommes dues au titre des absences ou de l'interruption de la formation. Il est rappelé que les sommes dues par le Client à ce titre ne peuvent être imputées par le Client sur son obligation de participer à la formation professionnelle continue ni faire l'objet d'une demande de prise en charge par un OPCO. Dans cette hypothèse, le Client s'engage à régler les sommes qui resteraient à sa charge directement à FORM'AXE.

D'autre part, en cas d'annulation de la formation par le Client, FORM'AXE se réserve le droit de facturer au Client des frais d'annulation calculés comme suit :- si l'annulation intervient plus de 15 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : aucun frais d'annulation.- si l'annulation intervient entre 15 et 7 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : les frais d'annulation sont égaux à 50% du prix H.T. de la formation.- si l'annulation intervient moins de 7 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : les frais d'annulation sont égaux à 100 % du prix H.T. de la formation.



## Horaires et accueil

Sauf indication contraire portée sur la fiche de présentation de la formation et la convocation, la durée quotidienne des formations est fixée à sept heures. Sauf indication contraire portée sur la convocation, à Paris, les formations se déroulent de 09h30 à 13h00 et de 14h00 à 17h30 avec une pause en milieu de chaque demi-journée. Les locaux accueillent les Stagiaires de 09h00 à 18h00. Pour les formations qui se déroulent en région, les lieux, adresse et horaires sont indiqués sur la convocation.

## Effectif et ajournement

Pour favoriser les meilleures conditions d'apprentissage, l'effectif de chaque formation est limité. Cet effectif est déterminé, pour chaque formation, en fonction des objectifs et des méthodes pédagogiques. Les inscriptions sont prises en compte dans leur ordre d'arrivée. L'émission d'un devis ne tient pas lieu d'inscription. Seuls les devis dûment renseignés, datés, tamponnés, signés et revêtus de la mention « Bon pour accord », retournés FORM'AXE ont valeur contractuelle. Une fois l'effectif atteint, les inscriptions sont closes. FORM'AXE peut alors proposer au Stagiaire de participer à une nouvelle session ou de figurer sur une liste d'attente. Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement d'une formation, FORM'AXE se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard une semaine avant la date prévue et ce sans indemnités.

FORM4AXE - 23, avenue du maréchal Joffre 78800 HOUILLES : 0661149146 - - Mél : [carole.dessain@formaxe.fr](mailto:carole.dessain@formaxe.fr)

## Conditions générales de vente

### Devis et attestation

Pour chaque action de formation, un devis est adressé en trois exemplaires par FORM'AXE au Client. Deux exemplaires dûment renseignés, datés, tamponnés, signés et revêtus de la mention « Bon pour accord » doivent être retournés à FORM'AXE par tout moyen et à la convenance du Client : courrier postal, télécopie, mail. Le cas échéant une convention particulière peut être établie entre FORM'AXE, l'OPCO ou le Client. A l'issue de la formation, FORM'AXE remet une attestation de formation au Stagiaire.

Dans le cas d'une prise en charge partielle ou totale par un OPCO, FORM'AXE lui fait parvenir un exemplaire de cette attestation accompagné de la facture. Une attestation de présence pour chaque Stagiaire peut être fournie au Client, à sa demande.

## Obligations et force majeure

Dans le cadre de ses prestations de formation, FORM'AXE est tenue à une obligation de moyen et non de résultat vis-à-vis de ses Clients ou de ses Stagiaires. FORM'AXE ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses Clients ou de ses Stagiaires en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement fortuit ou de force majeure. Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence : la maladie ou l'accident d'un intervenant ou d'un responsable pédagogique, les grèves ou conflits sociaux externes à FORM'AXE, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de FORM'AXE.

## Propriété intellectuelle et copyright

L'ensemble des fiches de présentation, contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale...) utilisés par FORM'AXE pour assurer les formations ou remis aux Stagiaires constituent des œuvres originales et à ce titre sont protégées par la propriété intellectuelle et le copyright. A ce titre, le Client et le Stagiaire s'interdisent d'utiliser, transmettre, reproduire, exploiter ou transformer tout ou partie de ces documents, sans un accord exprès de FORM'AXE. Cette interdiction porte, en particulier, sur toute utilisation faite par le Client et le Stagiaire en vue de l'organisation ou l'animation de formations.

## Descriptif et programme des formations

Les contenus des programmes, tels qu'ils figurent sur les fiches de présentation des formations sont fournis à titre indicatif. L'intervenant ou le responsable pédagogique se réservent le droit de les modifier en fonction de l'actualité, du niveau des participants ou de la dynamique du groupe.

## Confidentialité et communication

FORM'AXE, le Client et le Stagiaire s'engagent à garder confidentiels les documents et les informations auxquels ils pourraient avoir accès au cours de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à l'inscription, notamment l'ensemble des éléments figurant dans la proposition transmise par FORM'AXE au Client. FORM'AXE s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que les partenaires avec lesquels sont organisées les formations et aux OPCO, les informations transmises par le Client y compris les informations concernant les Stagiaires. Cependant, le Client accepte d'être cité par FORM'AXE comme client de ses formations. A cet effet, le Client autorise FORM'AXE à mentionner son nom ainsi qu'une description objective de la nature des prestations dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, entretiens avec des tiers, rapports d'activité, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

## **Droit applicable et juridiction compétente**

Les conditions générales détaillées dans le présent document sont régies par le droit français. En cas de litige survenant entre le Client et FORM'AXE à l'occasion de l'interprétation des présentes ou de l'exécution du contrat, il sera recherché une solution à l'amiable. A défaut, les Tribunaux de Versailles seront seuls compétents pour régler le litige.