

PROJET DE FORMATION
PROJET DE FORMATION
"TECHNIQUES DE NEGOCIATIONS"



Réalisé par :

**Nezha BENMOUSSA
MS ISIF**

Proposé par :

Pr. R. BERRADA

Année Universitaire : 2012/2013



SOMMAIRE

Introduction.....	3
Analyse SWOT.....	4
Plan de formation.....	4
Fiche de formation.....	5
Cahier des charges de formation «Négociations».....	6
Modèle explicatif CDC.....	8
Conclusion.....	12
Webographie/Bibliographie.....	13

INTRODUCTION

Aujourd'hui, la formation est devenue indispensable dans tous les domaines. Ainsi, un projet de formation s'évalue à son efficacité. Le suivi des objectifs de qualité, la maîtrise des coûts et des délais en sont les éléments clés. Les méthodes de conduite de projet sont particulièrement adaptées pour réussir la construction d'un dispositif de formation efficace.

Il est à noter qu'un grand nombre de salariés peuvent bénéficier d'un droit individuel à la formation (DIF). D'une durée de 20 heures par an et cumulable sur 6 ans, le DIF permet à chacun, avec l'accord de l'entreprise, de continuer à se former tout au long de sa vie professionnelle.

Dans ce sens, j'ai pensé à la formation continue comme projet car actuellement particuliers et professionnels sont en quête de savoirs, savoir-faire et savoir-être professionnels dans toute situation surtout en communication d'entreprise, événementielle, négociations et gestion de projet...

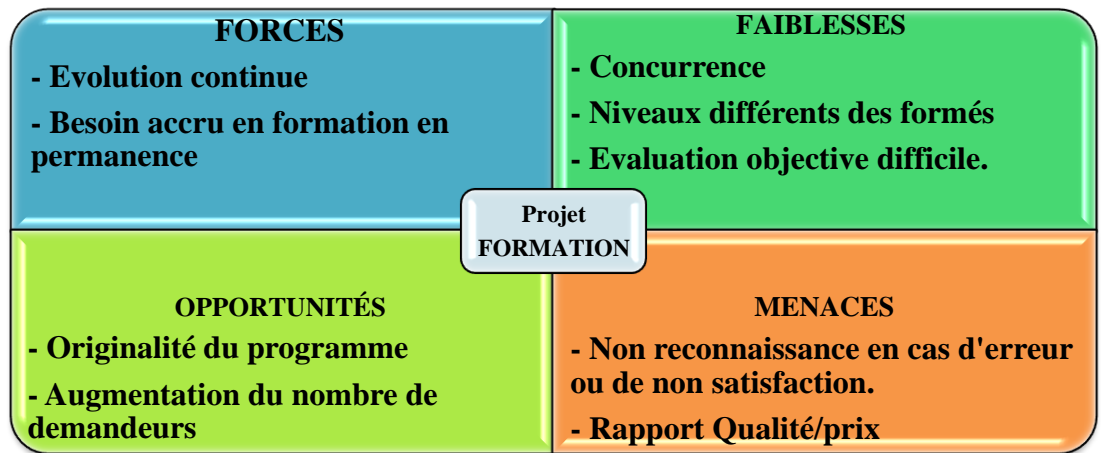
Pour déterminer la nécessité d'une action de formation, il faut réfléchir aux éléments suivants :

- Quel est le besoin de formation ?
- A qui est destinée la formation ?
- Quelle est la priorité de cette action de formation ? Dans quelle date doit-elle être réalisée ?
- Quels sont les acteurs responsables de cette formation ?
- Quels vont être les coûts associés ?
- Quelle évaluation prévoir ?

Dans ce modeste travail, je vais essayer de répondre à ces questions par une analyse SWOT du projet de formation, une fiche Formation et un plan de formation ainsi que le cahier des charges correspondant.

Nouvelle réglementation, concurrence accrue, tournant stratégique de l'entreprise...
Voici donc des raisons de réussite d'un projet de formation continue en permanence.
En effet, c'est à ce niveau là que naît le besoin de formation pour pouvoir contourner les changements incessants. Pour mieux cerner mon projet de formation, j'ai procédé à une analyse SWOT (Strengths/Weaknesses/Opportunities/Threats) suit :

I. Analyse SWOT



II. PLAN DE FORMATION

Toute personne physique ou morale a besoin de formation en permanence. Les entreprises dressent un inventaire des besoins en formation des équipes sur la base de documents officiels (évaluation annuelle, demande individuelle) ou plus informels (discussion avec les managers...) ; et déterminent les contraintes : budget, réorganisation, culture formation.

Un plan de formation est nécessaire. Il faut, donc, respecter les étapes suivantes pour une formation réussie.

- Etape 1 : Comprendre les orientations stratégiques de l'entreprise et particulièrement l'orientation en matière d'emploi et de formation.
- Etape 2 : Faire le point des orientations de la formation dans l'entreprise.
- Etape 3 : Analyser le bilan du plan de formation en permanence.
- Etape 4 : Elaborer un document de recueil des besoins de formation et le transmettre aux salariés
- Etape 5 : Recueillir les besoins et les analyser pour les traduire en actions de formation
- Etape 6 : Répartir les budgets pour chaque action
- Etape 7 : Rédiger le plan de formation
- Etape 8 : Faire valider le plan par la direction
- Etape 9 : Consulter le responsable pédagogique



Formation

«Techniques de négociations»

2 jours

Les 15 et 16 février 2013

PUBLIC CONCERNE : Toute personne étant amenée à conduire un entretien commercial en face à face ou par téléphone

- Etape 10 : Communiquer les actions menées auprès des concernés.

OBJECTIFS

- Etre capable de mener de manière autonome et efficace un entretien commercial complet
- Savoir identifier les différents profils d'interlocuteurs afin de s'y adapter pour créer un climat de confiance
- Développer son écoute pour identifier les vrais besoins du client afin d'argumenter avec succès
- Appliquer les techniques de traitement d'objections
- Maîtriser les techniques de négociation
- Savoir conclure positivement

METHODE PEDAGOGIQUE

- Simulations professionnelles.
- Travail individuel et collectif d'élaboration d'outils, de présentation et d'argumentaire.
- Exercices d'entraînements évolutifs.

CONTENU

- La vente
- Les étapes de l'entretien «vente»
- La préparation d'entretien
- La prise de contact
- La découverte des besoins
- L'argumentation
- La négociation
- La conclusion et la fidélisation.

ARTICULATION DE L'INTERVENTION

- **Avant** : Évaluation des besoins - Questionnaire pré-formation
- **Pendant** : Pédagogie personnalisée exposés, exercices individuels et de groupes, jeux de rôles, tests, utilisation des typologies couleurs
- **Après** : Aide à la mise en pratique - Support de cours, Plan d'actions, 4 rappels de contenu de la formation sous forme de "fiches pratiques" envoyés par mail si besoin est.
- **En option** : Accompagnement opérationnel via le Coaching à la demande.
- **Evaluation des actions.**

TARIF PARTICULIER :

1500dhs / jour/personne
(possibilité règlement en 2 fois)

TARIF ENTREPRISES :

Nous contacter au 0670936961

**Pour une Formation «Négociations»
Niveau 2**

Nous contacter :

nbnezhabenmoussa@gmail.com

0670936169/70

CAHIER DES CHARGES DE FORMATION

Objet : FORMATION en «TECHNIQUES DE NEGOCIATIONS»

Identification de l'entreprise : ExtraBIO-AïnSebaa Distribution de produits bio (60 pers)

Public concerné: la direction des Ventes comprenant :

- 1 service Ventes composé de trois personnes : Chef de service et deux Commerciaux
- 1 service chefs de produits composé d'un responsable et de trois chefs de produits

1. Problème posé

Nécessité d'obtenir une homogénéité dans les techniques d'entretien et d'acquérir un niveau de maturité dans la négociation pour toute l'équipe : commerciaux et chefs de produits.

2. Contexte

L'entreprise est spécialisée dans la vente aux professionnels et aux particuliers, dans un univers B to B. Les relations entretenues avec les clients et fournisseurs sont des relations "gagnant/gagnant" et toujours dans un esprit de collaboration durable.

Le service achats achète des produits finis destinés à la revente. Il cherche bien entendu à avoir le meilleur rapport qualité/prix/service afin de proposer le même critère aux clients et prospects.

Les personnes qui effectuent sont pour la plupart de jeunes chefs de produits ou négociateurs autodidactes qui n'ont pas de véritables formations achats et négociations. Toutefois, ils ont acquis une bonne expérience terrain.

3. Pré-requis :

communication professionnelle et compétences commerciales

4. Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Maîtriser les techniques de négociations, (SONCAS, CAP... et objections)
- Préparer un entretien de négociation,
- En maîtriser la durée,
- Faire dérouler cet entretien dans de bonnes conditions,
- En assurer le suivi.

5. Moyens matériels :

Salle équipée d'outils de communication (téléphone et audio)
Dossier et fiches pratiques pour les apprenants.

6. Programme détaillé :

1.La vente

- Définition
- Les services concernés par la vente en entreprise et leur interaction

2.Les étapes de l'entretien de vente

- Les bénéfices du plan de vente
- Objectifs et contenu de chacune des étapes

3.La préparation d'entretien

- Matérielle/Stratégique/Psychologique

4.La prise de contact

- La communication orale
- Les différents langages (verbal, non verbal, para verbal)
- La présentation de soi et de son entreprise

5.La découverte des besoins

- L'identification des besoins auxquels répond l'offre
- Les techniques classiques de questionnement
- La technique de questionnement SPI (Situation Professionnelle d'Intéressement)

6.L'argumentation

- La notion d'avantage concurrentiel
- La technique d'argumentation BAC (Bénéfice
Avantage Caractéristique)
- L'adaptation de l'argumentation aux canaux de perception (VAK) (VAKOG)
- La proposition commerciale

7.La négociation

- Les 5 règles de la négociation gagnant/gagnant
- Les concessions intelligentes
- Les techniques de réponse aux objections
- L'affirmation de soi face au client

8.La conclusion

- L'identification des signaux d'achats
- Les différentes techniques de conclusion

9.La fidélisation

- Les actions de fidélisation efficaces

6. Modalités d'organisation

Intra-entreprise ou **en externe** selon la demande les **15 et 16 février 2013 9h à 17h.**

2 jours de formation pour **10 personnes** assurée par Mme BENMOUSSA

Cette formation peut se dérouler aussi le samedi toute la journée (2 fois) ou 2 samedi après-midi si le vendredi ne convient pas.

Modèle de cahier des charges d'une formation

Cahier des charges pour la mise en place d'une formation

1. LE RÉSUMÉ DU PROJET DE FORMATION

- ↳ Titre de la formation
- ↳ Domaine de la formation
- ↳ Niveau général visé par la formation : niveau de compétences visé, pré-requis, suite d'une autre formation...
(pour une définition des niveaux de compétences de ce cahier des charges)
- ↳ Formation existante ou nouvelle formation

2. LE CONTEXTE DE LA FORMATION

- ↳ Quel est le contexte dans lequel s'inscrit votre formation ?
- ↳ A quel(s) besoin(s) répond le projet de formation ?
- ↳ Comment ces besoins ont-ils été identifiés ?

3. LE PUBLIC VISÉ

Il s'agit maintenant d'identifier les caractéristiques de vos futurs apprenants afin d'être capable de leur proposer une offre qui corresponde à leurs besoins.

Vous pouvez notamment préciser :

- ↳ Profil professionnel des apprenants
- ↳ Activités professionnelles des apprenants
- ↳ Nombre d'apprenants
- ↳ Pré-requis nécessaires pour suivre la formation

4. OBJECTIFS DE LA FORMATION

Les objectifs sont des descriptions de résultats que les formateurs souhaitent que les apprenants atteignent à l'issue de la formation. Ils indiquent, de manière générale, ce que l'apprenant apprendra au cours de sa formation et ce qu'il sera capable de faire en fin de formation.

Il existe deux catégories d'objectif : les objectifs de formation (ou objectifs généraux) et les objectifs pédagogiques :

Les **objectifs de formation** indiquent ce que l'apprenant sera capable de faire dans son cadre de travail après avoir suivi la formation. Exemple : l'apprenant sera capable de définir une stratégie de gestion des connaissances propres au contexte de son entreprise. Les objectifs de formation ne comportent pas de critères d'évaluation.

Les **objectifs pédagogiques** indiquent ce que l'apprenant va acquérir au cours de la formation et ce qu'il sera capable de faire sur le lieu de formation. Exemple : l'apprenant sera capable de :

- nommer les différentes stratégies KM
- réaliser le diagnostic KM de son entreprise
- identifier la stratégie la plus appropriée à son entreprise sur base du diagnostic qu'il aura réalisé...

- ↳ Identifiez les objectifs de formation : « être capable de ... »

Les objectifs pédagogiques ne seront pas à définir ici, mais dans la phase de conception de cours qui suivra l'élaboration du cahier des charges.

✎ Pour chacun des objectifs de formation, identifiez les niveaux de qualification qui sont visés par la formation :

- **sensibilisation** : avoir des notions sur des concepts choisis
- **familiarisation** : appliquer les bases des concepts choisis dans des situations connues
- **maîtrise** : avoir des connaissances approfondies et les appliquer dans des situations connues mais complexes
- **expertise** : appliquer l'ensemble des connaissances dans des situations nouvelles et être capable d'analyser et d'évaluer ces situations

5. L'OPPORTUNITÉ D'UTILISER LE E-LEARNING

Décrivez les raisons qui vous inciteraient à utiliser le e-learning.

- ✎ Quel serait l'intérêt de réaliser cette formation sous forme de formation à distance (e-learning) ?
 - Assurer un suivi et un contrôle de la formation plus efficaces
 - Développer l'apprentissage à distance
 - Développer les compétences de formation des formateurs
 - Diversifier les modalités d'accompagnement pédagogique apportées aux apprenants
 - Développer l'autonomie des apprenants
 - Développer les possibilités d'apprentissage coopératif entre les apprenants
 - Permettre une individualisation de la formation
 - Permettre de proposer l'offre de formation en continue sur l'année, indépendamment du nombre d'apprenant inscrit à un moment donné (valable uniquement pour des formations de petite taille)
- ✎ Quels problèmes, difficultés seront résolus grâce à une formation e-learning ?
 - Apporter de la flexibilité dans l'organisation des temps et/ou des lieux de formation
 - Faciliter l'accès aux mêmes contenus de formation pour des personnes géographiquement éloignées
 - Recréer une simulation réaliste de l'environnement de travail (centré sur le contexte de l'entreprise)
- ✎ Quelle est la valeur ajoutée d'une formation e-learning pour votre organisme de formation ?
 - Proposer sur le marché un type de formation plus souple
 - Offrir un plus grand accès à la formation
 - Améliorer la coordination d'actions de formation délocalisées sur plusieurs sites distants
 - Garantir l'homogénéité des prestations
- ✎ Quels sont les atouts sur le plan commercial ?
 - Réduire les coûts indirects de la formation (voyage, hôtel, repas...)
 - Réduire les coûts liés à la conception de la formation
 - Diversifier l'offre de formation du département

6. LA CONCEPTION PÉDAGOGIQUE DE LA FORMATION

✎ Méthodes pédagogiques envisagées pour le dispositif de formation :

- **Expositive** : Le formateur maîtrise un contenu structuré et transmet ses connaissances sous forme d'exposé, cours magistral qui laisse peu de place à l'interactivité avec l'apprenant.
- **Interrogative** : L'apprenant possède des éléments de connaissance ou il a des représentations du contenu à acquérir. A l'aide d'un questionnement approprié, le formateur permet à l'apprenant de découvrir ses connaissances par lui-même.
- **Active** : Le formateur utilise les essais et les erreurs. Il mobilise l'expérience personnelle de l'apprenant pour apprécier une situation et résoudre un problème. La démarche favorise l'autonomie de l'apprenant.
- **Coopérative** : C'est une méthode par mise en situation. Le principe est globalement le même que pour la méthode active, mais en plus, on exploite les échanges entre apprenants et le travail coopératif. La construction active du savoir est grandement basée sur le travail de groupe.

Pourquoi ce choix ?

- ↳ Modalités d'évaluation envisagées pour les apprenants : type d'évaluation (QCM, rendu au tuteur...), moments de l'évaluation (au début, au fur et à mesure, à la fin)
- ↳ Modalités d'accès à la formation : au travail, chez soi...
- ↳ Gestion des rythmes et durées de la formation : date de début, date de fin, présentiel, à distance...

7. L'ÉQUIPE DE FORMATION

L'objectif de cette rubrique est d'identifier les différents acteurs qui seront nécessaires à la mise en place et au déroulement de la formation. Voici par exemple des acteurs que l'on peut trouver lors d'une formation de type e-learning:

- ↳ Concepteur/Auteur du cours : fournit les inputs nécessaires à la mise en forme du cours (expert du contenu) et établit le scénario pédagogique de la formation
 - ↳ Développeur : met en forme, médiatise le cours à partir du contenu des experts et l'intègre sur la plate-forme de formation
 - ↳ Administrateur de plate-forme : est le responsable technique de la plate-forme, il gère entre autres les droits d'accès et les problèmes
 - ↳ animateur ou e-tuteur : anime la formation et accompagne les apprenants au cours des sessions de formation
- Pour chacun des acteurs identifiés, il est ensuite nécessaire d'identifier leurs caractéristiques en termes de :
- ↳ Disponibilité : existant, à chercher, à nommer...
 - ↳ Partenaires externes
 - ↳ Partenaires internes
 - ↳ Coordination de l'ensemble de l'équipe

L'idée est donc de remplir le tableau qui suit; il est composé d'un exemple :

Acteur de la formation	Rôle de l'acteur dans la formation	Disponibilité des acteurs (ressource existante, identifiée, à nommer, à trouver...)
Auteur 1	Cours sur la gestion de projet	Martin Muller
Auteur 2	Cours sur la gestion des risques	A nommer

8. LE CALENDRIER DU PROJET DE FORMATION

✎ Lister les principales phases et étapes du projet de formation (ex : choix des activités, création du plan de cours, rédaction du contenu, développement du prototype, développement de tout le cours...)

✎ Pour chaque phase préciser les échéances

✎ Pour chaque phase préciser sa durée

Maintenant remplissez le tableau suivant composé d'un exemple :

Phase de déploiement du projet de formation	Échéance prévue pour la réalisation de l'activité	Durée estimée de la phase (en jours)
Développement du prototype	01/03/2005	6 jours

Ici représentez graphiquement les grandes phases de déploiement de votre projet, afin de voir l'enchaînement, la durée et la charge que cela va réellement représenter.

9. LES MOYENS ET LES RESSOURCES DU PROJET DE FORMATION

Il s'agit ici d'identifier :

✎ Quels sont les principaux besoins de votre projet en terme technique?

✎ Quelles sont les principales disponibilités de vos ressources ?

En ce qui concerne les besoins techniques, ceux-ci sont déterminés par le niveau d'informatisation nécessaire à mettre en place afin de répondre à vos attentes pédagogiques de votre formation. D'autre part, partant des acteurs du projet que vous avez précédemment identifiés, il vous est demandé d'indiquer le temps qu'ils puissent accorder afin de réaliser les activités qui leur seront demandées. Maintenant remplissez le tableau suivant composé d'un exemple :

Fonctions à assurer par les acteurs du projet	Activités concrètes liées à ces fonctions	Temps à consacrer (en fonction de l'allocation totale à votre projet) à chaque activité (en jours)
Auteur 1 : cours sur la gestion de projet	- Rédaction des objectifs - Rédaction du contenu - Rédaction des activités d'évaluation	- 2 jours - 18 jours - 3 jours
Auteur 2 : cours sur la gestion des risques	- Rédaction des objectifs - Rédaction du contenu - Rédaction des activités d'évaluation	- 1,5 jours - 13 jours - 3 jours

10. MAINTENANCE ÉVOLUTIVE DE LA FORMATION

Le cas échéant, décrivez et précisez les évolutions futures envisagées pour le présent projet de formation.

CONCLUSION

La formation des adultes englobe l'ensemble des processus d'apprentissage qui permettent aux adultes de développer leurs capacités, d'augmenter leurs connaissances et d'améliorer leurs qualifications générales et professionnelles, ou de prendre une orientation nouvelle qui correspond mieux à leurs propres besoins et à ceux de la société qui les entoure. Dans la formation éducationnelle comme en théorie, les notions formation des adultes et formation continue sont considérées aujourd'hui comme des synonymes.

(Dossier CDIP 56 B, p. 13)

L'organisation du parcours de formation de l'individu tout au long de sa vie relève essentiellement de sa propre responsabilité.

La formation continue est donc d'une importance capitale pour chaque individu, comme pour la société et l'économie.

En effet, elle est aujourd'hui en passe de faire partie intégrante de notre système d'éducation et de formation. Elle s'appuie sur les connaissances et compétences acquises durant la scolarité obligatoire, au degré secondaire II, dans une école professionnelle ou dans une haute école, comme sur les expériences tirées de la vie professionnelle, sociale et privée. Première formation – scolaire et professionnelle – et formation continue sont de ce fait étroitement liées sur le plan du contenu. La distinction que l'on fait encore aujourd'hui entre formation continue à des fins professionnelles et formation continue générale est floue et à peine perceptible; les deux se recourent et s'interpénètrent mutuellement.

Les perspectives de la formation sont intéressantes et d'une évolution accrue dans tous les domaines. Encore faut-il bien préparer les projets de formation pour des compétences répondant aux besoins du marché.

Webographie :

<http://www.accendo.fr/formation-training-intensif-a-la-vente.html>

<http://www.cegos.fr/formation-projet-formation/p-20132331-2013.htm>

http://www.eduqua.ch/pdf/CDIP_rec_formation_continue_2003.pdf

Bibliographie :

Support Formation continue PCLand et Sappress

Dossier CDIP