

Vos contacts

IFRB PAYS DE LA LOIRE
02 40 20 36 66

contact@paysdelaloire.ifrb.fr

Public

Assistant (e) de gestion PME
Secrétaire, conjoint(e)
collaborateur (trice)

Pré requis

Maîtrise des logiciels de
bureautique courants

Durée

7,00 jour(s), 49:00 heures

Coût de la formation

1715 € HT Forfait/personne
(une partie du coût pouvant être
prise en charge par l'OPCA :
Constructys, Fafcea...).

Effectif

De 6 à 12 participants maximum

Objectifs de la formation

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Comprendre et maîtriser le déroulement d'une affaire du BTP
- Gérer la relation avec un client au quotidien
- Connaître le déroulement et le fonctionnement juridique des marchés privés

Programme

Module 1 : Le déroulement d'une affaire dans le BTP (2x2 jours)

Organisation métier et structure hiérarchique d'une entreprise du bâtiment

- Les différents acteurs professionnels gravitant autour de l'entreprise (institutionnels, MO, MOE, ...)
- La combinaison, marché, taille, métier
- Les missions et responsabilités par poste : Equipe administrative, technicien Bureau d'Etude, chargé d'affaires, conducteurs de travaux, chef de chantier et chef d'équipe.
- Vocabulaire de base affecté et utilisé à chaque poste
- Enjeux et problématiques d'entreprise du Bâtiment en matière d'organisation et de rentabilité pour aujourd'hui et pour demain

Le processus général d'une affaire du contact client à la réception

Distinction Marché public, Marché Privé, Particulier

- En amont de la commande ferme.
- Après la commande ferme et en amont de la réalisation.
- En cours d'exécution de l'ouvrage.
- En fin de travaux.

Présentation effective d'outils et de méthodes de travail ayant fait leur preuve sur le terrain

- Exemples transverses : dossier affaire, l'étude recalée, dossier exécution, cadre de passages de mains, saisie des heures, cahier d'événement, ...
- Exemples métier assistante : feuille de suivi des heures, plans et descriptifs, situation d'avancement pour facturation, dossier client, planning prévisionnel, ...

Module 2 : La relation client (1 jour)

- L'accueil et préparation du rendez-vous sur site :
Les objectifs et principes de l'accueil téléphonique et physique :
 - Comment se présenter, présenter l'entreprise ?
 - Filtrer les demandes avec tact et pertinence
 - Tracer les informations liées au contact et recueillir les préalables pour un premier rendez-vous efficace

Suite Programme

Moyens pédagogiques et supports

Apports théoriques et exercices pratiques sur des cas concrets
Echanges d'expériences.
Salle équipée : vidéoprojecteur, paperboard et PC pour la pratique bureautique

Equipe pédagogique

- M. Florent BILLETTE
Consultant BI QUALITE
- M. Clément COLLET FERRE
Consultant et Juriste FFB

Sanction

Attestation de stage

Informations complémentaires

Modules complémentaires au parcours sur la paie et la réponse aux appels d'offres.

Nous consulter

Module 2 : La relation client (1 jour) –suite

- Gérer l'insatisfaction client
 - Comprendre le cycle récurrent : client inquiet ⇒ client insatisfait ⇒ client intransigeant et difficile.
 - Traiter les objections et rassurer
 - Bien informer la direction, proposer des outils pour faciliter la communication
- Le suivi client
 - Relance planning
 - Relance devis
 - Recouvrement factures

Module 3 : Le déroulement juridique des marchés privés (2 jours)

- Les contrats privés (Notion de contrat, Obligations et engagements liés au contrat)
- Les documents de référence pour les marchés privés de travaux (Le code civil, La norme NF P 03.001)
- Les différents modes de passation des marchés
- Les pièces du marché (Les documents contractuels – Ordre de priorité, les pièces non jointes au marché, les pièces annexes au marché)
- Les clauses du marché privé (les conditions de sous-traitance, les différents modes d'évaluation des ouvrages, les clauses de variation de prix, les clauses de sécurité, les avances)
- L'exécution du marché (la notification du marché, l'ordre de service de démarrage des travaux, la préparation de chantier, la convention inter-entreprises, les réunions de chantier, le suivi financier, la réception des travaux, le règlement des différends et des litiges, les avenants)