

Vos contacts

IFRB PAYS DE LA LOIRE
02 40 20 36 66

contact@paysdelaloire.ifrb.fr

Public

Assistant (e) de gestion PME
Secrétaire

Pré requis

Maîtrise des logiciels de
bureautique courants

Durée

8,00 jour(s), 56:00 heures

Coût de la formation

1960 € 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

Professionaliser les assistant(e)s du secteur BTP, quel que soit leur statut au sein de l'entreprise : conjoint(e), salarié(e), dirigeant(e).

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

- 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

IFRB Pays de la Loire

Zone Ar Mor, 4 Impasse Serge Reggiani - BP 60025
44801 Saint-Herblain Cedex
Tél. : 02 40 20 36 66 / Fax : 02 40 35 44 70 / contact@paysdelaloire.ifrb.fr



CONSEIL - ACCOMPAGNEMENT - FORMATION

www.ifrbpaysdelaloire.fr

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
- M. Max CAILLEAU
Consultant HISSEO

Sanction

Attestation de stage

Informations complémentaires

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

Nous consulter

Suite Programme

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 différents et des litiges, les avenants)

Module 4 : L'amélioration continue : performance de la gestion interne et administrative (1 jour)

Découverte et appropriation de la méthode

- Historique et définition de l'amélioration continue (méthode LEAN)
- La valeur ajoutée (la particularité de l'administratif et de la gestion)
- Les gaspillages
- L'amélioration continue en tant que telle
- Présentation de 3 outils
- Précision sur l'analyse de déroulement

Ateliers par groupe avec mise en pratique de la méthode + identifier des actions :

- Mise en pratique de l'analyse de déroulement, identification et déploiement d'actions :
- Représenter la situation actuelle
- Identifier les problématiques dans le processus
- Identifier des axes de progrès
- Déployer les actions
- Échanges entre les sous-groupes
- Assurer la continuité de l'amélioration et pérenniser les changements

IFRB Pays de la Loire

Zone Ar Mor, 4 Impasse Serge Reggiani - BP 60025

44801 Saint-Herblain Cedex

Tél. : 02 40 20 36 66 / Fax : 02 40 35 44 70 / contact@paysdelaloire.ifrb.fr



CONSEIL - ACCOMPAGNEMENT - FORMATION

www.ifrbpaysdelaloire.fr