

## OFFRE OPCOMMERCE 2022

### CCI FORMATIONS

50 / 51, allées Marines  
64100 Bayonne

05 59 46 58 03

cciformations@bayonne.cci.fr

### PRIX

100% des coûts  
pédagogiques financés  
par OPCOMMERCE

### PUBLIC

Destinée à toutes les  
entreprises  
adhérentes de  
OPCOMMERCE

### LIEU

CCI Bayonne

### INSCRIPTION

[Je m'inscris](#)



## MANAGEMENT & COMMUNICATION

2 jours

### Prise de parole en public

- Savoir s'exprimer en public avec aisance
- Exposer efficacement et rapidement les informations
- S'adapter à son auditoire
- Gérer son stress

10 et 11 mai ou 23 et 25 novembre

2 jours

### Prévenir et gérer les conflits

- Définir les types de conflits rencontrés en situation professionnelle
- Développer les compétences relationnelles pour prévenir et désamorcer les conflits
- Susciter la coopération
- Sortir du conflit

7 et 8 mars

2 jours

### Développer son assertivité et son leadership

- Identifier les piliers de la confiance en soi et les moyens de les nourrir
- Adapter sa communication et mieux gérer ses émotions
- Développer son assertivité
- Identifier ses compétences de leader et ses axes de progrès
- Développer sa capacité à avoir une vision claire et fixer un cap
- Identifier ses leviers d'amélioration en prise de parole et les actionner

23 et 24 mai

2 jours

### Les fondamentaux du management

- Mieux se connaître et développer ses capacités, fédérer et accompagner son équipe,
- Développer son intelligence émotionnelle,
- Communiquer efficacement avec son équipe et gagner en adaptabilité

13 et 14 juin

2 jours

### Leadership et management

- Repérer et améliorer son type de leadership
- Connaître les leviers de motivation
- Adopter une posture de leader pour motiver les équipes

14 et 15 novembre

2 jours

### Travail en équipe

- Améliorer et mieux maîtriser sa communication pour éviter les conflits
- Développer ses compétences à travailler en équipe
- Contribuer à la performance de l'équipe et mieux coopérer
- Optimiser ses outils de communication

13 et 14 juin ou 21 et 22 novembre

## RESSOURCES HUMAINES

2 jours

### Tuteur et maître d'apprentissage

- Savoir accueillir et faciliter l'intégration de l'alternant
- Accompagner le développement de l'apprentissage et l'autonomie professionnelle
- Participer à la transmission des savoir-faire et à l'évaluation des apprentissages

26 et 27 avril ou 17 et 18 novembre

2 jours

### Formateur occasionnel

- Acquérir une culture de la pédagogie pour adultes
- Identifier et adapter ses modes d'animation de formation
- Construire le déroulement pédagogique d'une formation en fonction d'un objectif
- Maîtriser les techniques d'évaluation

16 et 17 mai ou 14 et novembre

3 jours

### Mettre en œuvre une AFEST

- Comprendre l'AFEST dans son environnement et son cadre juridique
- Repérer et analyser des situations de travail adaptées
- Mettre en œuvre et piloter un parcours alternant mises en situation de travail et analyses réflexives
- Évaluer le parcours et l'acquisition des compétences

21,22 et 24 juin ou 7,9 et 16 septembre

## PERFORMANCE COMMERCIALE

2 jours

### Optimiser l'accueil et la relation client

- Comprendre les enjeux de la qualité de la relation client
- Savoir comprendre les clients et décoder les attentes
- Adopter un comportement professionnel
- Mettre en œuvre un plan d'action personnalisé pour optimiser l'accueil et la relation client

18 et 20 mai

2 jours

### Gestion des clients difficiles

- Comprendre pourquoi un client devient difficile et appréhender ses motivations
- Identifier les différents types de clients difficiles
- Désamorcer l'agressivité pour créer une relation constructive
- Accroître la fidélisation client par la bonne gestion des situations difficiles

10 et 17 juin ou 12 et 14 octobre

2 jours

### Techniques de ventes

- Connaître et s'entraîner aux différentes étapes d'une vente
- Acquérir des outils et techniques efficaces pour convaincre le client

6 et 8 juillet ou 26 et 28 octobre

## OFFRE OPCOMMERCE 2022

### CCI FORMATIONS

50 / 51, allées Marines  
64100 Bayonne

05 59 46 58 03

cciformations@bayonne.cci.fr

### PRIX

100% des coûts  
pédagogiques financés  
par OPCOMMERCE

### PUBLIC

Destinée à toutes les  
entreprises  
adhérentes de  
OPCOMMERCE

### LIEU

CCI Bayonne

### INSCRIPTION

[Je m'inscris](#)



## PERFORMANCE COMMERCIALE

### Le merchandising 3 jours

- Connaître et s'entraîner aux différentes étapes d'une vente
- Connaître les produits
- Acquérir des outils et techniques efficaces pour convaincre le client

16,17 et 23 mai ou 6,7 et 11 octobre

### La gestion économique du point de vente 2 jours

- Piloter les leviers de croissance du CA, de la marge et du résultat d'exploitation du magasin
- Construire/mettre en œuvre les outils de pilotage de la performance
- Détecter les situations d'alerte et définir les plans d'actions commerciaux
- Piloter et maîtriser les frais de personnel et l'organisation humaine (performances horaires)
- Piloter le compte d'exploitation du point de vente

14 et 15 septembre

### Prospecter et gagner de nouveaux clients 2 jours

- Comprendre les enjeux de la prospection
- Savoir définir les objectifs de prospection en adéquation avec la stratégie de développement de l'entreprise
- Savoir structurer et analyser son portefeuille clients et prospects
- Maîtriser les outils de la prospection
- Savoir les utiliser à bon escient en fonction des objectifs visés
- Savoir mettre en œuvre une prospection efficace
- Savoir évaluer et ajuster ses actions de prospections

19 et 20 septembre

### Coaching commercial 2 jours

- Développer son leadership
- S'affirmer dans sa fonction commerciale
- Développer une posture de manager coach
- Mobiliser son savoir-faire commercial pour piloter l'activité et accompagner son équipe

17 et 18 octobre

## WEB

### Mettre en place une stratégie webmarketing 4 jours

- Connaître les enjeux liés au webmarketing
- Connaître et utiliser les principaux outils et concepts du marketing digital
- Définir des indicateurs clés pour piloter sa stratégie

23,24 février et 2,3 mars

### La vente par les réseaux sociaux 2 jours

- Connaître le fonctionnement et l'utilité des réseaux sociaux.
- Accroître sa visibilité sur les réseaux sociaux.
- Générer du trafic client dans son magasin et fidéliser sa clientèle.

13 et 14 avril

### Les fondamentaux du e-commerce 2 jours

- Comprendre les enjeux d'une présence sur le web,
- Assurer sa présence sur le web au travers d'un site d'e-commerce,
- Établir sa stratégie de communication,
- Travailler son contenu,
- Promouvoir son site, et être repéré,
- Comment choisir son outil ou son prestataire

11, 12 avril