

# autodiagnostic

www.lesautodiagnostic.fr

Commerces  
Services

programme  
2010

## Pilotez votre entreprise par la **qualité**

Pour centrer le management de l'entreprise sur la satisfaction des clients, sachez évaluer le niveau de pratique de la qualité au regard de la norme ISO 9001 et définir votre plan d'actions. Validez l'opportunité de viser la certification ISO 9001.

**Gérald Albert**  
Albert S.A.  
à Montendre



« Je souhaitais revoir l'organisation de mon entreprise. L'autodiagnostic qualité m'a permis de corriger des dysfonctionnements internes et de mettre en place de nouvelles fiches de travail pour améliorer la qualité du service auprès de nos clients. Nous avons également embelli nos installations pour mieux accueillir nos visiteurs. »

**2 jours** de formation interentreprises  
**+ 1/2 journée** d'application pratique et d'évaluation des acquis dans l'entreprise

animé par André Monteil, consultant formateur, AQCSSE

**730 euros nets de taxe**

### Points clés

- Définition de la qualité et enjeux : humains, économiques, organisationnels, commerciaux
- Les principes de base : l'amélioration continue, la relation clients, l'engagement de la Direction, la gestion des ressources, approche processus
- La norme ISO 9001 : champ d'application, principes et exigences
- Les règles de l'autoévaluation : identification du niveau de maîtrise sur chacun des critères
- La réalisation d'un bilan et d'un plan d'actions associé

### Lieux et dates

**Rochefort** 21 janvier et 25 février 2010  
**Saintes** 1<sup>er</sup> juin et 2 juillet 2010

## Sachez évaluer la **sécurité** dans votre entreprise

Pour assurer la santé et la sécurité des salariés dans l'entreprise, sachez identifier les risques dans votre entreprise et définir votre plan d'amélioration. Évaluez l'opportunité d'une certification OHSAS 18001.

**Yann Siohan**  
La Fée des Lois  
à Prahecq



« Ma Direction a souhaité que je participe à cet autodiagnostic dans le cadre de la mise à jour du Document Unique. Membre du CHSCT, je voulais pour ma part maîtriser d'avantage l'évaluation des risques au poste de travail. Cette formation a facilité la refonte dudit document et a permis de valider la mission d'un nouveau responsable sécurité. »

**2 jours** de formation interentreprises  
**+ 1/2 journée** d'application pratique et d'évaluation des acquis dans l'entreprise

animé par Hervé Hucteau, consultant formateur, cabinet HECF

**730 euros nets de taxe**

### Points clés

- Les définitions et enjeux humains, économiques, juridiques
- La réglementation : les principaux textes et acteurs, les responsabilités civiles et pénales
- Les principes de base : l'évaluation des risques, les indicateurs
- Le référentiel OHSAS 18001 : champ d'application, principes et exigences
- Les règles de l'autoévaluation : identification du niveau de maîtrise sur chacun des critères
- La réalisation d'un bilan et d'un plan d'actions associé

### Lieux et dates

**Rochefort** 27 avril et 27 mai 2010

## Construisez votre **veille sur internet**

Pour détecter, collecter en temps réel, partager et mémoriser l'information utile aux décisions de l'entreprise, construisez votre outil personnel de surveillance sur internet, véritable radar\* de l'entreprise.

**Sylvie Baudry**  
Créocéan à La Rochelle



« Grâce à cet autodiagnostic, j'ai découvert le monde « parallèle » des flux RSS et appris à en tirer simplement parti à l'aide d'un outil très pratique. Désormais, je suis capable de repérer à chaque instant toutes les informations nouvelles qui peuvent présenter un intérêt pour l'entreprise (y compris d'ailleurs celles qui circulent sur le web à notre sujet !) et de les partager aussitôt avec les autres membres de l'équipe. »

**1 jour** de formation interentreprises  
**+ 1/2 journée** d'application pratique et d'évaluation des acquis dans l'entreprise

animé par Patrice Beslay, Directeur du Pôle Etudes des CCI

**300 euros nets de taxe**

### Points clés

- Quelle est l'utilité d'un outil de veille ?
- L'identification des besoins de l'entreprise
- Comment surveiller la concurrence, les marchés, les opportunités d'affaires
- Pouvoir anticiper les tendances et les nouveautés
- L'information sur la réglementation
- Savoir ce qui se dit de l'entreprise et de ses produits sur internet
- L'identification des sources d'information pertinentes
- La prise en main et la personnalisation de l'outil de veille

\* Radar Info est un produit régional conçu et proposé par



### Lieux et dates

**Châtellillon** session 1 • 22 mars 2010  
session 2 • 22 novembre 2010

# autodiagnostic

www.lesautodiagnostic.fr

Vous souhaitez y voir plus clair et progresser concrètement dans certains domaines de la **gestion de votre entreprise**, mais vous n'avez que très peu de temps à consacrer à la formation ? **Les autodiagnostic sont faits pour vous !**

**8 thèmes** répondant aux besoins des entreprises du commerce et des services seront abordés lors de 31 sessions organisées près de chez vous, de janvier à décembre 2010.

Le déroulement des sessions suit toujours le schéma suivant :

- **2 à 4 demi-journées de formation interentreprises**, généralement animées par un conseiller de la CCI et/ou un consultant spécialisé
- **une demi-journée individualisée**, sur site, centrée sur l'appropriation des outils et des méthodes par leur mise en pratique.

Les témoignages de plus de 1800 participants depuis 2001 confirment que les autodiagnostic sont appréciés pour leur pédagogie sans jargon, simple, rapide et concrète.

Les autodiagnostic sont des prestations de formation continue éligibles au financement par votre fonds de formation

**Renseignements : Mathilde Vandois • tél. 05 46 84 11 84 • m.vandois@rochefort.cci.fr**  
Conditions générales de vente consultables sur [www.lesautodiagnostic.fr](http://www.lesautodiagnostic.fr)

## Visez juste avec vos actions commerciales

Pour développer votre chiffre d'affaires, sachez évaluer l'organisation et l'efficacité commerciale de votre entreprise, définir votre plan d'actions.

### Points clés

- Les définitions, les enjeux et les impacts sur le résultat des actions commerciales
- Les principes de base : l'analyse produit / marché, analyse de la concurrence
- Le plan d'actions commerciales : fichier clients, prospection, fidélisation....
- L'organisation de la force de vente et le suivi de l'action commerciale
- Les règles de l'autoévaluation : identification du niveau de maîtrise sur chacun des critères de l'évaluation
- La réalisation d'un bilan et d'un plan d'actions associé

### Lieux et dates

La Rochelle 27 septembre et 25 octobre 2010  
Saintes 21 octobre et 25 novembre 2010

**Betty Lys**  
MCM  
à St-Georges-des-Côteaux



« C'est mon employeur qui m'a proposé de participer à cet autodiagnostic. J'ai pu ainsi développer une compétence commerciale nouvelle orientée sur le suivi efficace des clients. L'application réalisée avec l'intervenant m'a permis de concevoir et formaliser le plan d'actions commercial d'un événementiel pour l'ouverture de notre nouveau show room. »

**1,5 jour** de formation interentreprises +  
**une 1/2 journée** d'application pratique et  
d'évaluation des acquis dans l'entreprise.

animé par Yves de Montbron,  
consultant formateur, Cabinet Force 9

**730 euros nets de taxe**

## Renforcez l'attractivité de votre point de vente

Pour faire la différence, sachez évaluer la présentation marchande de vos produits et services et définir un plan d'actions efficace.

### Points clés

- La politique commerciale d'un point de vente
- Le merchandising et ses applications pratiques
- La politique de prix
- La qualité de service
- La définition d'un tableau de bord de pilotage : indicateurs
- Les règles de l'autoévaluation : identification du niveau de maîtrise sur chacun des critères de l'autoévaluation
- La réalisation d'un bilan et d'un plan d'actions associé

### Lieux et dates

Rocheffort 1<sup>er</sup> mars et 29 mars 2010  
La Rochelle 3 mai et 7 juin 2010  
Royan 18 octobre et 15 novembre 2010

**Françoise Carré**  
Gamm Vert  
à St-Jean-d'Angély



« Tout commerçant doit de se remettre en cause en permanence pour fidéliser ou attirer de nouveaux clients. Identifier des habitudes trop confortables, s'appuyer sur ses points forts, ouvrir de nouveaux champs d'amélioration et de différenciation avec l'aide du regard extérieur du formateur, voici les principaux bénéfices et atouts de cette formation particulièrement concrète et applicable. »

**1,5 jour** de formation interentreprises +  
**une 1/2 journée** d'application pratique et  
d'évaluation des acquis dans l'entreprise.

animé par Marco Sanchez, consultant  
formateur, Cabinet CCO

**590 euros nets de taxe**

## Maîtrisez vos achats et approvisionnements

Bien acheter : un facteur-clé de rentabilité pour l'entreprise. Sachez évaluer votre pratique en matière d'achats et d'approvisionnements, identifier les leviers de la négociation fournisseur et les gains immédiatement possibles, mettez en place un plan d'actions de réduction des coûts d'achats et d'approvisionnements.

### Points clés

- Les définitions, les enjeux, les impacts sur le résultat, les prix de revient, la qualité des produits
- Les principes de base : la stratégie, la politique et le marketing achats, les différents types d'achats
- Le processus achat et ses différentes étapes
- Le processus approvisionnement et ses différentes étapes
- L'analyse et la réduction des coûts
- Les règles de l'autoévaluation : identification du niveau de maîtrise sur chacun des critères
- La méthode de réalisation d'un bilan et d'un plan d'actions associé

### Lieux et dates

Rocheffort 4 février et 4 mars 2010  
Saintes 19 octobre et 19 novembre 2010

**Michel Rideau et Philippe Hervaud**

RESE 17 à Saintes

« Cet autodiagnostic nous a permis d'appréhender le socle de connaissances nécessaires pour structurer le service achat. Nous avons pu valider les points forts de notre organisation actuelle, en identifier les possibilités d'évolution, ainsi que les leviers à actionner pour optimiser le pilotage de nos achats. Les échanges de bonnes pratiques avec d'autres acheteurs, les mises en situation et « ficelles » de la négociation nous ont beaucoup plu. »



**1,5 jour** de formation interentreprises +  
**une 1/2 journée** d'application pratique et  
d'évaluation des acquis dans l'entreprise.

animé par Jérôme Greff, consultant  
formateur, Cabinet Imago Conseil

**730 euros nets de taxe**

## Analysez la santé financière de votre entreprise

Pour vous concentrer sur les leviers essentiels de votre gestion, identifiez et comprenez les postes du compte de résultat et du bilan de votre entreprise. Analysez sa structure financière et ses résultats, ainsi que leur évolution, afin de mieux communiquer avec votre expert-comptable et vos banquiers.

### Points clés

- L'analyse du bilan : le calcul du fonds de roulement, le calcul du besoin en fonds de roulement, le calcul de la trésorerie, les ratios de rentabilité, les ratios d'endettement, les ratios de sécurité financière
- L'analyse du compte de résultat : le CA, la production, la marge brute, la valeur ajoutée, l'excédent brut d'exploitation, le bénéfice, la capacité d'autofinancement
- Le lien bilan/compte de résultat
- Etude de cas

### Lieux et dates

Rocheffort session 1 • 22 février et 8 mars 2010  
Cognac session 1 • 15 et 29 mars 2010  
La Rochelle session 1 • 15 et 29 mars 2010  
session 2 • 22 novembre et 6 décembre 2010  
Saintes session 1 • 4 et 18 octobre 2010

**Olivier Geffray**

Carpe Diem à Saintes



« Les entreprises ne cessent, au travers de toutes leurs actions, produits et chiffres, de communiquer. Les chiffres parlent, ils émettent des messages : à votre comptable, à votre banquier et tant d'autres... Comme pour toute chose, si vous ne prenez pas en main l'analyse financière de votre entreprise et donc ce qu'elle communique, d'autres risquent de s'en charger à votre place ! »

**1,5 jour** de formation interentreprises +  
**1/2 journée** d'application pratique et  
d'évaluation des acquis dans l'entreprise.

animé par les conseillers CCI

**550 euros nets de taxe**

## Sachez prévoir votre trésorerie

Pour agir et non pas subir, maîtrisez votre plan de trésorerie, découvrez pas à pas une méthode simple d'élaboration du plan de trésorerie. Sachez établir, faire vivre et interpréter votre propre plan de trésorerie pour mieux anticiper les éventuelles difficultés et la mise en place de solutions adaptées.

### Points clés

- Qu'est-ce que la trésorerie ?
- Le plan de trésorerie : son utilité, la méthode générale d'élaboration
- La construction des tableaux prévisionnels : achats, vente, frais généraux, TVA, flux hors exploitation. Des exemples pris dans différents secteurs d'activité et des exercices.
- L'interprétation du plan annuel de trésorerie. Les principaux leviers et outils de gestion de la trésorerie.
- La remise et la prise en main d'outils de simulation paramétrables.

### Lieux et dates

Royan session 1 • 1<sup>er</sup> et 8 mars  
Rocheffort session 1 • 15 et 22 mars  
La Rochelle session 1 • 15 et 22 mars  
Jonzac session 1 • 22 et 29 mars  
Cognac session 1 • 19 et 26 avril  
Saintes session 1 • 31 mai et 7 juin  
St-Jean-d'Y session 1 • 27 septembre et 4 octobre  
session 2 • 22 et 29 novembre  
session 2 • 11 et 18 octobre  
session 2 • 31 mai et 7 juin session 3 • 18 et 25 octobre  
session 2 • 11 et 18 octobre  
session 2 • 15 et 22 novembre  
session 2 • 8 et 15 novembre

**Karine Roblet**

Graphiste à Bouhet



« Savoir construire et mettre à jour régulièrement mon plan de trésorerie me permet désormais d'adopter une attitude plus anticipatrice sur les décisions de gestion que je suis amenée à prendre. J'aborde également d'une autre manière la conception et la planification de mes actions commerciales. Je pense que cet autodiagnostic m'a fourni des clés très précieuses pour la réussite de mon entreprise. »

**2 demi-journées** de formation  
interentreprises + **1/2 journée** d'application  
pratique et d'évaluation des acquis dans  
l'entreprise.

animé par les conseillers à la création  
des CCI

**370 euros nets de taxe**