

Dossier d'inscription

CIVILITE	Mlle <input type="checkbox"/> Mme <input type="checkbox"/> M. <input type="checkbox"/>	Prénom* : Nom* : Date de naissance* :
Adresse*		
Code postal*	Ville*	Pays*
Téléphone*		Mail*
SITUATION*	<input type="checkbox"/> Salarié <input type="checkbox"/> Demandeur d'emploi <input type="checkbox"/> Particulier <input type="checkbox"/> Autres	Profession : Nationalité : Langue(s) parlée(s) : Mode de règlement* :

Prise en charge : information concernant l'organisme ou entreprise prenant en charge la formation

Organisme*	
Adresse*	
Code postal*	Ville*
Personne à contacter* :	Téléphone*

Intitulé de la formation choisie :	Session du :	Coût de la formation
------------------------------------	--------------	----------------------

*** champs obligatoire pour valider l'inscription**

Pour vous inscrire, merci de nous retourner cette fiche complétée et accompagnée d'un chèque d'acompte de **30%**

Je soussigné(e) certifie avoir pris connaissance et accepter les conditions générales de vente ci-jointes.

Signature précédée de la
mention "lu et approuvé".

A :

Le :

Signature :

Formation des poseurs à la relation client

Formation comportementale des poseurs en contact avec la clientèle

- **Pour qui ?**
 - . Poseur, installateur, agenceur, conducteur de travaux et tout acteur SAV en contact face-à-face avec la clientèle.
- **Prérequis**
 - . Etre déjà, ou prochainement, en contact face-à-face avec les clients.
- **Objectifs**
 - . S'approprier la dimension relationnelle du service technique.
 - . Faciliter et optimiser la relation par ses comportements.
 - . Conduire efficacement chaque étape de l'installation.
- **Bénéfices métier**
 - . Communiquer une excellente image de l'entreprise.
 - . Développer la confiance et la fidélité des clients.
 - . Plus d'aisance et moins de stress avec les clients.

Programme

1. Mieux connaître l'exigence des clients aujourd'hui en matière de qualité de service

- Les moments critiques pour toute relation commerciale :
 - Mise en service ;
 - Pannes ;
 - Réclamations ;
 - Demandes non satisfaites ...
- L'image de marque de son entreprise :
 - A construire ;
 - A représenter ;
 - A préserver.
- Le double enjeu du poseur :
 - Satisfaire par le service technique rendu au client ;
 - Fidéliser par la relation offerte à la personne.

2. Etablir un rapport valorisant avec le client

- Respecter le territoire du client, installer le respect réciproque.
- L'impact du non-verbal sur les premières minutes du face-à-face.
- Réussir la prise de contact ; la présentation, les mots qui mettent en confiance.

3. Dialoguer constructivement avec le client

- Personnaliser la relation : écouter activement, rester proche en évitant le jargon.
- S'orienter « solution » : du diagnostic des besoins à l'intervention technique.
- Répondre à l'objection en laissant une « dernière bonne impression ».

4. Prendre du recul et s'affirmer dans les situations délicates

- Expliquer efficacement une consigne d'utilisation.
- Faire face au client agressif, de mauvaise foi, méprisant...
- Oser dire non à une demande « hors jeu » en préservant la relation.
- S'affirmer en douceur quand le client exerce une pression.

Points forts

- Pédagogie spécifiquement adaptée à la culture des poseurs.
- Des exercices ludiques et des échanges, sensibilisent à l'importance du comportement dans la satisfaction du client.
- Autodiagnostic et conseils individualisés sur la dimension relationnelle.
- Apporte les clés pour désamorcer les situations de tension et se montrer proactif.

Durée : 1 jour

Tarifs : 450 € (pour 1 pers.)

300 € (de 2 à 4 pers.)

250 € (de 5 à 8 pers.)



CONDITIONS GENERALES DE VENTE FORMATION PROFESSIONNELLE

Le CFCB peut modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente suivantes :

ARTICLE 1^{er} : Objet

Les présentes conditions générales de vente concernent les différentes formations proposées par le CFCB dans le cadre de la formation professionnelle continue. Elles sont applicables sauf conditions particulières contraires précisées.

ARTICLE 2 : Les types de formations concernées

- formation inter-entreprises : formation catalogue réalisée dans nos locaux.
- formation intra-entreprise : formation réalisée sur mesure pour le compte d'un client dans les locaux du CFCB ou sur le site du client.

ARTICLE 3 : Inscription

Toute commande de formation implique l'acceptation sans réserve par l'acheteur et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document de l'acheteur, et notamment sur toutes conditions générales d'achat.

Toute inscription d'un participant ne sera validée :

Pour les formations inter (stages inter-catalogue) :

- pour les entreprises, qu'à réception de la convention de formation professionnelle dûment renseignée, signée et portant le cachet commercial de l'entreprise avec un acompte de 30% des frais de la formation ; le règlement du solde doit être effectué à réception de facture.
- pour les particuliers, qu'à réception du contrat de formation signé et accompagné d'un acompte de 30% du coût total de la formation versé à l'expiration du délai de rétractation de 10 jours qui suivra la signature de ce contrat.

ARTICLE 4 : Responsabilité

Toute inscription à une ou plusieurs formations se déroulant dans les locaux du CFCB implique le respect par le client du règlement intérieur de l'établissement porté à la connaissance de ce dernier.

Le CFCB ne pourra être tenu responsable de tout dommage ou perte d'objets et effets personnels apportés par les participants à la formation.

Il appartient au client de vérifier que son assurance personnelle et professionnelle le couvre lors de sa formation.

ARTICLE 5 : Tarifs

Les tarifs applicables sont ceux indiqués sur le bon de commande ou la convention/contrat de formation et sont HT. Notre Centre de Formation est exonéré de TVA art. 261-4-4 du CGI.

ARTICLE 6 : Facturation et modalités de paiement

Il n'y a pas d'escompte pour paiement anticipé. Le règlement du prix de la formation est effectué :

- par chèque libellé à l'ordre du « CFCB »
- par carte bancaire sur place
- par virement en précisant le nom du participant, le numéro de facture, le nom de l'entreprise et son numéro SIREN

CIC Sud-Ouest RIB : 10057 19407 00020125601 09

IBAN : FR76 1005 7194 0700 0201 2560 109

BIC : CMCIFRPP

Pour les formations intra, les modalités de facturation et de paiement sont précisées dans la convention de formation.

Toute entreprise domiciliée au sein de l'Union Européenne (hors France) devra indiquer son numéro de TVA intracommunautaire sur le bulletin d'inscription pour que la facturation puisse être établie.

ARTICLE 7 : Règlement par un OPCA

Lorsque la formation est prise en charge par un organisme tiers (OPCA...), il appartient au client (l'entreprise du participant) :

- de faire la demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande et du paiement par l'organisme qu'il a désigné.

- d'indiquer explicitement sur le bulletin d'inscription et sur la convention de formation quel sera l'organisme à facturer, en indiquant précisément sa raison sociale et son adresse postale. Si le dossier de prise en charge de l'organisme tiers ne parvient pas au CFCB avant le premier jour de formation, les frais de formation seront intégralement facturés au client. En cas de prise en charge partielle par un organisme tiers, le reliquat sera facturé au client.
- dans le cas où l'organisme n'accepte pas de payer la charge qui aurait été la sienne suite à des absences, abandons, et pour quelque raison que ce soit le client est redevable de l'intégralité du coût de la formation et à ce titre il sera facturé de la totalité des frais de formation.

ARTICLE 8 : Pénalité de retard et sanctions en cas de défaut de paiement

Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le client de pénalités de retard fixées à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Ces pénalités sont exigibles de plein droit sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire, dès réception de l'avis informant le client qu'elles ont été portées à son débit.

En outre une indemnité forfaitaire de 40 euros est due pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement.

Par ailleurs en cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 5 jours ouvrables, le CFCB se réserve la faculté de suspendre toute formation en cours et/ou à venir.

ARTICLE 9 : Convocation et attestation de présence

Une lettre de convocation indiquant le lieu exact et les horaires de la formation sera adressée au participant.

Le CFCB ne peut être tenue responsable de la non réception de celle-ci par les destinataires notamment en cas d'absence du ou des stagiaires à la formation.

Les attestations de présence établies en conformité avec les feuilles d'émargement seront adressées au client (entreprises, organismes de financement ou particuliers) après chaque formation, cycle ou parcours.

ARTICLE 10 : Refus de commande

Dans le cas où un client passerait une commande au CFCB, sans avoir procédé au paiement de la (des) commande(s) précédente(s), le CFCB pourra refuser d'honorer la commande et de délivrer les formations concernées, sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

ARTICLE 11 : Conditions d'annulation et de report

Toute annulation par le client doit faire l'objet d'une notification écrite (e-mail, courrier) au plus tard 15 jours calendaires avant le début de la formation.

Pour les formations inter : en cas d'annulation par l'entreprise moins de 15 jours calendaires avant le début de la formation, un dédit de 30% sera facturé et l'acompte demeurera acquis au CFCB à titre d'indemnisation.

Toute annulation, à la date du début de la formation, ou non présentation du stagiaire, alors que les inscriptions sont définitives, entrainera la facturation du coût de la formation dans son intégralité à titre d'indemnité forfaitaire.

Une fois la formation commencée, toute annulation ou interruption de la formation donne lieu au paiement de la totalité des frais de la formation déduction faite le cas échéant des sommes acquittées et ou facturées au titre de la formation effectivement suivie par le stagiaire de l'entreprise.

Les sommes dues par l'entreprise à titre d'indemnisation ne peuvent en aucun cas être imputées sur le montant de la participation au développement de la formation professionnelle et seront mentionnées dans la facture.

Pour les particuliers : en cas d'abandon en cours de formation du fait du stagiaire motivé par un événement de force majeure dûment notifié et reconnu, il ne lui sera facturé que les prestations effectivement dispensées au prorata temporis de leur valeur prévue au contrat de formation. Les sommes dues par le stagiaire à titre d'indemnisation seront mentionnées sur la facture.

Pour les formations de type intra : si une annulation intervient moins de 10 jours ouvrables avant le début de la prestation et que l'action de formation est reportée dans un délai de 6 mois l'acompte de 30% du coût total de la formation sera porté au crédit du client sous forme d'avoir imputable sur une formation future. Si aucun report n'a été effectué dans un délai de 6 mois l'acompte restera acquis au CFCB formation continue à titre d'indemnité forfaitaire.

LE CFCB se réserve le droit d'annuler la programmation d'une session de formation par manque d'effectif (2 personnes minimum) ou cas de force majeure. Les stagiaires seront immédiatement informés et un report de l'inscription sur une autre session sera proposé. Si cette solution ne convient pas au stagiaire, les sommes versées seront restituées, déduction faite des éventuels frais bancaires en cas de paiement en plusieurs fois. En aucun cas le stagiaire ne pourra prétendre au remboursement de ses frais (restaurant, hôtel, déplacement, ...).

ARTICLE 12 : Propriété intellectuelles

Le CFCB est seul titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des formations qu'elle propose à ses clients. A cet effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale, ...) utilisés par le CFCB pour assurer les formations appartiennent à titre exclusif au CFCB et ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée sans l'accord exprès du CFCB sous peine d'engager leur responsabilité sur le fondement des articles L122.4 du code de la propriété intellectuelle.

ARTICLE 13 : Responsabilité

Le stagiaire certifié être assuré au titre de sa responsabilité civile vis-à-vis des tiers et des dommages corporels et incorporels qu'il pourrait leur causer au cours de la formation.

ARTICLE 14 : Droit à l'image

J'autorise le CFCB à me photographier ou filmer et être publié ou diffusé sur des supports électroniques ou journaux (presse, site internet,) Il est convenu, que la publication ou la diffusion de mon image, ainsi que les légendes ou commentaires accompagnant cette publication ne devront pas porter atteinte à ma dignité, vie privée et réputation.

ARTICLE 15 : Confidentialité

Les parties s'engagent réciproquement à garder confidentiels les informations et documents les concernant quelle que soit leur nature qu'ils soient économiques, techniques ou commerciaux, auxquels elles pourraient eu avoir accès au cours de l'exécution de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat.

ARTICLE 16 : Informatique et libertés

Des données à caractère personnel sont collectées afin de pouvoir répondre à la demande du client et de le tenir informé des offres de service. Aucune information personnelle n'est cédée à des tiers. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès qu'il peut exercer auprès du correspondant à la protection des données à caractère personnel CFCB.

ARTICLE 17 : Loi applicable

Les conditions générales et tous les rapports entre le CFCB et ses clients relèvent de la loi française.

ARTICLE 18 : Attribution de compétences

Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la **COMPETENCE EXCLUSIVE** du **Tribunal de PERPIGNAN**.

N° de déclaration d'activité : Régie par la Direction Départementale du Travail et de la Formation Professionnelle 76660203666.



CONDITIONS GENERALES DE VENTE FORMATION PROFESSIONNELLE

Le CFCB peut modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente suivantes :

ARTICLE 1^{er} : Objet

Les présentes conditions générales de vente concernent les différentes formations proposées par le CFCB dans le cadre de la formation professionnelle continue. Elles sont applicables sauf conditions particulières contraires précisées.

ARTICLE 2 : Les types de formations concernées

- formation inter-entreprises : formation catalogue réalisée dans nos locaux.
- formation intra-entreprise : formation réalisée sur mesure pour le compte d'un client dans les locaux du CFCB ou sur le site du client.

ARTICLE 3 : Inscription

Toute commande de formation implique l'acceptation sans réserve par l'acheteur et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document de l'acheteur, et notamment sur toutes conditions générales d'achat.

Toute inscription d'un participant ne sera validée :

Pour les formations inter (stages inter-catalogue) :

- pour les entreprises, qu'à réception de la convention de formation professionnelle dûment renseignée, signée et portant le cachet commercial de l'entreprise avec un acompte de 30% des frais de la formation ; le règlement du solde doit être effectué à réception de facture.
- pour les particuliers, qu'à réception du contrat de formation signé et accompagné d'un acompte de 30% du coût total de la formation versé à l'expiration du délai de rétractation de 10 jours qui suivra la signature de ce contrat.

ARTICLE 4 : Responsabilité

Toute inscription à une ou plusieurs formations se déroulant dans les locaux du CFCB implique le respect par le client du règlement intérieur de l'établissement porté à la connaissance de ce dernier.

Le CFCB ne pourra être tenu responsable de tout dommage ou perte d'objets et effets personnels apportés par les participants à la formation.

Il appartient au client de vérifier que son assurance personnelle et professionnelle le couvre lors de sa formation.

ARTICLE 5 : Tarifs

Les tarifs applicables sont ceux indiqués sur le bon de commande ou la convention/contrat de formation et sont HT. Notre Centre de Formation est exonéré de TVA art. 261-4-4 du CGI.

ARTICLE 6 : Facturation et modalités de paiement

Il n'y a pas d'escompte pour paiement anticipé. Le règlement du prix de la formation est effectué :

- par chèque libellé à l'ordre du « CFCB »
- par carte bancaire sur place
- par virement en précisant le nom du participant, le numéro de facture, le nom de l'entreprise et son numéro SIREN

CIC Sud-Ouest RIB : 10057 19407 00020125601 09

IBAN : FR76 1005 7194 0700 0201 2560 109

BIC : CMCIFRPP

Pour les formations intra, les modalités de facturation et de paiement sont précisées dans la convention de formation.

Toute entreprise domiciliée au sein de l'Union Européenne (hors France) devra indiquer son numéro de TVA intracommunautaire sur le bulletin d'inscription pour que la facturation puisse être établie.

ARTICLE 7 : Règlement par un OPCA

Lorsque la formation est prise en charge par un organisme tiers (OPCA...), il appartient au client (l'entreprise du participant) :

- de faire la demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande et du paiement par l'organisme qu'il a désigné.

- d'indiquer explicitement sur le bulletin d'inscription et sur la convention de formation quel sera l'organisme à facturer, en indiquant précisément sa raison sociale et son adresse postale. Si le dossier de prise en charge de l'organisme tiers ne parvient pas au CFCB avant le premier jour de formation, les frais de formation seront intégralement facturés au client. En cas de prise en charge partielle par un organisme tiers, le reliquat sera facturé au client.
- dans le cas où l'organisme n'accepte pas de payer la charge qui aurait été la sienne suite à des absences, abandons, et pour quelque raison que ce soit le client est redevable de l'intégralité du coût de la formation et à ce titre il sera facturé de la totalité des frais de formation.

ARTICLE 8 : Pénalité de retard et sanctions en cas de défaut de paiement

Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le client de pénalités de retard fixées à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Ces pénalités sont exigibles de plein droit sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire, dès réception de l'avis informant le client qu'elles ont été portées à son débit.

En outre une indemnité forfaitaire de 40 euros est due pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement.

Par ailleurs en cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 5 jours ouvrables, le CFCB se réserve la faculté de suspendre toute formation en cours et/ou à venir.

ARTICLE 9 : Convocation et attestation de présence

Une lettre de convocation indiquant le lieu exact et les horaires de la formation sera adressée au participant.

Le CFCB ne peut être tenue responsable de la non réception de celle-ci par les destinataires notamment en cas d'absence du ou des stagiaires à la formation.

Les attestations de présence établies en conformité avec les feuilles d'émargement seront adressées au client (entreprises, organismes de financement ou particuliers) après chaque formation, cycle ou parcours.

ARTICLE 10 : Refus de commande

Dans le cas où un client passerait une commande au CFCB, sans avoir procédé au paiement de la (des) commande(s) précédente(s), le CFCB pourra refuser d'honorer la commande et de délivrer les formations concernées, sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

ARTICLE 11 : Conditions d'annulation et de report

Toute annulation par le client doit faire l'objet d'une notification écrite (e-mail, courrier) au plus tard 15 jours calendaires avant le début de la formation.

Pour les formations inter : en cas d'annulation par l'entreprise moins de 15 jours calendaires avant le début de la formation, un dédit de 30% sera facturé et l'acompte demeurera acquis au CFCB à titre d'indemnisation.

Toute annulation, à la date du début de la formation, ou non présentation du stagiaire, alors que les inscriptions sont définitives, entrainera la facturation du coût de la formation dans son intégralité à titre d'indemnité forfaitaire.

Une fois la formation commencée, toute annulation ou interruption de la formation donne lieu au paiement de la totalité des frais de la formation déduction faite le cas échéant des sommes acquittées et ou facturées au titre de la formation effectivement suivie par le stagiaire de l'entreprise.

Les sommes dues par l'entreprise à titre d'indemnisation ne peuvent en aucun cas être imputées sur le montant de la participation au développement de la formation professionnelle et seront mentionnées dans la facture.

Pour les particuliers : en cas d'abandon en cours de formation du fait du stagiaire motivé par un événement de force majeure dûment notifié et reconnu, il ne lui sera facturé que les prestations effectivement dispensées au prorata temporis de leur valeur prévue au contrat de formation. Les sommes dues par le stagiaire à titre d'indemnisation seront mentionnées sur la facture.

Pour les formations de type intra : si une annulation intervient moins de 10 jours ouvrables avant le début de la prestation et que l'action de formation est reportée dans un délai de 6 mois l'acompte de 30% du coût total de la formation sera porté au crédit du client sous forme d'avoir imputable sur une formation future. Si aucun report n'a été effectué dans un délai de 6 mois l'acompte restera acquis au CFCB formation continue à titre d'indemnité forfaitaire.

LE CFCB se réserve le droit d'annuler la programmation d'une session de formation par manque d'effectif (2 personnes minimum) ou cas de force majeure. Les stagiaires seront immédiatement informés et un report de l'inscription sur une autre session sera proposé. Si cette solution ne convient pas au stagiaire, les sommes versées seront restituées, déduction faite des éventuels frais bancaires en cas de paiement en plusieurs fois. En aucun cas le stagiaire ne pourra prétendre au remboursement de ses frais (restaurant, hôtel, déplacement, ...).

ARTICLE 12 : Propriété intellectuelles

Le CFCB est seul titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des formations qu'elle propose à ses clients. A cet effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale, ...) utilisés par le CFCB pour assurer les formations appartiennent à titre exclusif au CFCB et ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée sans l'accord exprès du CFCB sous peine d'engager leur responsabilité sur le fondement des articles L122.4 du code de la propriété intellectuelle.

ARTICLE 13 : Responsabilité

Le stagiaire certifié est assuré au titre de sa responsabilité civile vis-à-vis des tiers et des dommages corporels et incorporels qu'il pourrait leur causer au cours de la formation.

ARTICLE 14 : Droit à l'image

J'autorise le CFCB à me photographier ou filmer et être publié ou diffusé sur des supports électroniques ou journaux (presse, site internet,) Il est convenu, que la publication ou la diffusion de mon image, ainsi que les légendes ou commentaires accompagnant cette publication ne devront pas porter atteinte à ma dignité, vie privée et réputation.

ARTICLE 15 : Confidentialité

Les parties s'engagent réciproquement à garder confidentiels les informations et documents les concernant quelle que soit leur nature qu'ils soient économiques, techniques ou commerciaux, auxquels elles pourraient eu avoir accès au cours de l'exécution de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat.

ARTICLE 16 : Informatique et libertés

Des données à caractère personnel sont collectées afin de pouvoir répondre à la demande du client et de le tenir informé des offres de service. Aucune information personnelle n'est cédée à des tiers. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès qu'il peut exercer auprès du correspondant à la protection des données à caractère personnel CFCB.

ARTICLE 17 : Loi applicable

Les conditions générales et tous les rapports entre le CFCB et ses clients relèvent de la loi française.

ARTICLE 18 : Attribution de compétences

Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la COMPÉTENCE EXCLUSIVE du **Tribunal de PERPIGNAN**.

N° de déclaration d'activité : Régie par la Direction Départementale du Travail et de la Formation Professionnelle 76660203666.

Pour votre hébergement nous vous suggérons cette Résidence Hôtelière elle n'est pas très loin du Centre de Formation. (5 minutes en voiture et environ 18 minutes à pied du CFCB)

Résidence l'Eolienne
170 avenue Guynemer
66100 Perpignan
☎ 06 28 51 88 51 ou 06 18 22 59 71
www.leolienne.fr

Cette résidence Hôtelière propose des appartements T1 et T2 de 18 à 35 m2 meublés, avec kitchenette et salle de bains, équipés de WIFI (gratuite) et d'une télévision.

Pour votre confort, une salle commune avec distributeurs de boissons chaudes et froides est à votre disposition 24/24h. Vous pouvez également avoir un accès à un service de laverie (payant).

Un parking privé souterrain est à votre disposition. Lors de la réservation, il serait bien de préciser que vous venez pour une formation au CFCB. Normalement, ils vous offriront le parking pour les 10 jours (10 € par jour).

Pour d'autres hébergements nos stagiaires utilisent aussi le site www.airbnb.fr