



## CATALOGUE 2023-2024

**Qualiopi**  
processus certifié



**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**  
Certifié pour les actions de formation en 2023

# NOTRE ÉQUIPE



Créé en 1997 par Olivier LAURIOL, la mission d'ARKOSE Consulting est de construire les solutions de rééquilibrage de la relation commerciale entre la production et la distribution dans les réseaux de la grande distribution, de la santé et du monde agricole.

Nous sommes une équipe...  
... pluridisciplinaire pour vous accompagner sur un autre chemin et dans un autre discours avec vos clients.  
... avec une triple expertise d'ex-acheteurs distributeurs, ex-industriels et juristes.  
... ayant la capacité de mobiliser des experts en mode de gestion de projet.

La complémentarité de notre équipe nous permet de construire avec vous des solutions de développement de chiffre d'affaires et de rentabilité,

- spécifiques à votre société et à votre marché
- globales ou à la carte
- qui tiennent compte de l'actualité et de la réalité de la relation commerciale
- avec une structure d'équipe par métier

9.1 / 10 ★

La moyenne donnée par nos clients en 2023 sur la qualité de nos formations

# NOS PARTENAIRES



## L.A. SOLUTION AVOCATS

Cabinet d'avocats dédié au droit des affaires.

Laetitia Lemmouchi-Maire et son équipe offrent leur expertise juridique sur les grands enjeux de la négociation en temps réel.



## INSIGHTS DISCOVERY & MBTI

Programmes de développement des talents permettant aux entreprises d'obtenir le meilleur de leurs équipes au quotidien. Laurent Dubois est praticien Insights et MBTI (I et II).



## ZTO TECHNOLOGY

Outil d'entraînement au face à face basé sur l'intelligence augmentée.

Cet outil permet d'entraîner les équipes commerciales dans les domaines de vente, négociation et management.



## LIGUE MAJEUR D'IMPROVISATION

Improvisation théâtrale de la scène à l'entreprise.

Olivier Descargues et Vincent Tribout vous accompagnent sur les postures à tenir dans les situations de vente, négociation et management.

# ALLER PLUS LOIN



## PETIT DÉJEUNER

Chaque mois, Olivier Lauriol et L.A Solution Avocats joignent leur expertise pour proposer à leurs clients le « petit déjeuner de la négociation ». Cette réunion de 2 heures, permet de faire un point sur l'actualité sectorielle commerciale et réglementaire qui agite la relation d'affaires entre les fournisseurs et les enseignes de la Grande Distribution alimentaire et spécialisée.



## PLAN D' ACTIONS CONSEILS (PAC)

Prenez 4h pour faire une pause stratégique avec Laetitia Lemmouchi-Maire et Olivier Lauriol pour élaborer un plan d'actions avec un temps d'avance opérationnel sur l'actualité. Exemples de thèmes: les pénalités logistiques, stratégie TARIF 2023-2024...

# NOS CONSULTANTS



## **OLIVIER LAURIOL**

*Fondateur du cabinet*

Ex-acheteur

Spécialiste en stratégie de négociation appuyée sur le cadre juridique



## **LAURENT DUBOIS**

*Consultant*

Négociation – Vente – Management – BtoC – GSA GSB GSS

Circuit Pharmaceutique – BtoB – Food Service



## **PIERRE LAURANS**

*Spécialiste de la MDD*

Ex-directeur marketing et international



## **VINCENT TRIBOUT**

*Spécialiste de la posture*

Comédien – La ligue majeure de l'improvisation

# NOS CONSULTANTS



## **CÉDRIC D'HALLUIN**

*Spécialiste des techniques de vente*

Fondateur de Dalhu Conseils

Techniques de Vente

Management d'équipes commerciales



## **VÉRONIQUE DEROUBAIX**

*Spécialiste en stratégie de négociation*

Ex-acheteuse

Grande distribution alimentaire



## **PASCAL BUCALO**

*Spécialiste marketing et vente en PGC*

Expert en études et innovations shopper et détail



## **ALI MENNAI**

*spécialiste dans la vente à fort enjeux*

Ex-cadre commercial

# Préparer vos négociations régionales avec les SCA

8 & 9 NOVEMBRE 2023

21 & 22 MARS / 10 & 11 SEPTEMBRE / 5 & 6 NOVEMBRE 2024

Booster votre niveau de préparation pour optimiser votre réussite auprès de vos interlocuteurs régionaux.

Aborder les situations classiques rencontrées lors des rendez-vous GT 2023/2024 et identifier des pistes possibles de réponses.

Performer dans « l'écosystème Galec ».

## Objectifs

## Méthodes

- Succession de cas concrets et actuels permettant d'aborder les multiples facettes du métier de compte-clé régional.
- Les apports croisés et complémentaires des deux consultants (ex Fournisseur et ex Acheteur) permettant d'explorer la quasi-totalité des bases à connaître et à maîtriser.
- Mini mises en situations de négociations en face à face sur des cas réels au cœur de l'actualité de la campagne 2023.
- Feedbacks immédiats à l'issue des ateliers.
- Un cas concret est envoyé en amont de la session pour servir de fil rouge à la préparation (J1) et aux entraînements (J2) : « Cas pratique SCAMAL »



Laurent Dubois

Ex-cadre de l'industrie



Un ex-acheteur

Spécialiste de la négociation

## Intervenants

## Pré-requis

Etre concerné par les négociations régionales et avoir idéalement déjà pratiqué les RDV régionaux, en SCA ou sur d'autres entités (SU, ITM, CRFR...).

## Contenu du programme

### J- 1 : PREPARATION D'UNE NEGOCIATION REGIONALE EN SCA

#### I. L'ÉCOSYSTÈME GALEC (Intro 10 mn)

- Les particularités de la culture achats GALEC : PE, classification des fournisseurs, politique commerciale d'enseigne et organisation, GT officiels et non officiels...
- L'approche de la négociation : la disparité des demandes, maillage du national avec le régional, le local. La mise en place des RDV contradictoires avec les GT pénalités.

#### II. PRÉPARATION DE LA NÉGOCIATION REGIONALE

- Construction d'un simulateur de négociation régionale
- Quelles contreparties obtenir en région ?
- Traitement des principales objections : PE, accords région, anniversaires, salons régionaux, pénalités, cartons gratuits, trade marketing, newsletters...

#### III. PREPARATION DU CAS PRATIQUE (EN COLLECTIF)

### J- 2 : PREPARATION D'UNE NEGOCIATION REGIONALE EN SCA

Partage de la compréhension de l'acheteur sur la préparation de rdv par chacun des participants :

- Négocier face à un groupe d'interlocuteurs : quelle stratégie mettre en place ?
- Comment vous synchroniser et rendre l'entretien fluide et performant afin d'atteindre votre objectif ?
- Debriefing : Déceler vos points forts et vos points de progrès en situation de négociation.
- Notions-clés sur la posture à tenir face à la pression. De la préparation classique à la préparation mentale.



Prix



1700 € HT  
Déjeuner inclus

Horaires



De 9h30 à 17h30  
2 jours  
14 heures présentielle

Population concernée



Compte-Clés régionaux, Directeurs des Ventes,  
Chefs de ventes, Directeurs régionaux, Chefs de  
secteur expert

Quizz



Quizz des acquis  
Questionnaire de satisfaction

Lieu



PARIS

Satisfaction



9,1/10 : Satisfaction de nos clients en 2022  
75% : Taux de fidélisation en 2022

Inscriptions via [L.dubois@arkose.net](mailto:L.dubois@arkose.net)

Si vous êtes en situation de handicap ou de santé qui impacte le suivi de la formation, merci de contacter notre référent par mail : [referent-handicap@arkose.net](mailto:referent-handicap@arkose.net)



# Réussir vos premiers pas dans le métier de compte-clé

19 & 20 OCTOBRE / 15 & 16 NOVEMBRE 2023 /  
7 & 8 MARS / 6 & 7 JUIN / 3 & 4 SEPTEMBRE 2024

S'initier aux bases fondamentales du métier de compte-clé national ou régional, pour aboutir à un accord cadre avec vos centrales d'achats.

S'appropriier les techniques et les bons réflexes en situation de négociation.

## Objectifs

Maitriser la boîte à outils du compte-clé : l'éphéméride d'une campagne de négociation, définition des objectifs, contreparties possibles, descente tarifaire, SRP, calcul de HMP, inflation, baisse technique et neutralité financière ainsi que quelques notions clés juridiques de base.

## Méthodes

- Succession de cas concrets et actuels permettant d'aborder les multiples facettes du métier de négociateur.
- Les apports croisés et complémentaires des deux consultants (ex Fournisseur et ex Acheteur) permettant d'explorer la quasi-totalité des bases du métier de compte-clé.
- Mises en situation de négociation en face à face sur des cas réels de négociation, au cœur de l'actualité de la campagne 2023.. Cas pratique "Négociation niveau initial"
- Feedbacks immédiats à l'issue des ateliers.
- Partages d'expériences avec les participants.



Laurent Dubois

Ex-cadre de l'industrie



Un ex-acheteur

Spécialiste de la négociation

## Intervenants

## Pré-requis

Avec ,ou sans, une première expérience de négociation.

## Contenu du programme

### J-1 : PRÉPARER LES RDV DE NÉGOCIATION

#### I. EN AMONT DES NEGOCIATIONS

- De l'équation du commerce aux enjeux de la négociation avec les distributeurs.
- Délimiter votre périmètre d'action dans le cadre de l'éphéméride de la négociation

#### II. A L'APPROCHE DES NÉGOCIATIONS : LA PRÉPARATION D'UNE CAMPAGNE

- 1 - Processus et outils de préparation d'une campagne de négociation
  - 10 notions clés associées à la négociation incluant des notions juridiques simples
  - Boîte à outils et matrices de préparation de rendez-vous
  - Comment « peser » sur le contexte des négociations commerciales: définir votre stratégie de négociation
- 2 - Augmenter son impact dans le face à face client
- 3 - Maîtriser les calculs arithmétiques au travers d'exercices pratiques : descente tarifaire, après l'accord national, calcul HMP, impact des demandes sur le 3 x net et le 4 x net, SRP et autres notions clés.
- 4 - Préparation d'un cas concret pour le jour 2

### J-2 : DECRYPTER LES ENJEUX DE LA NÉGOCIATION AVEC UN ACHETEUR

#### III - LA CONDUITE DES NÉGOCIATIONS

1. Différentes phases de la négociation
  - Construire sa négociation et tenir ses positions
  - L'enchaînement des différentes phases
  - Postures à privilégier et postures à éviter
2. Processus d'échanges • Niveau d'exigence • Gestion des objections • Gestion des contreparties et des demandes de concessions • Gestion de la conclusion

#### IV - ASPECTS COMPORTEMENTAUX :

Entraînements et mises en situation face à un ex acheteur, spécialiste de la négociation multi-marchés et multi-enseignes.



Prix



1700 € HT  
Déjeuner inclus

Horaires



De 9h30 à 17h30  
2 jours  
14 heures présentielle

Population concernée



Toute personne amenée à négocier auprès de clients nationaux et régionaux

Quizz



Quizz des acquis  
Questionnaire de satisfaction

Lieu



PARIS

Satisfaction



9,1/10 : Satisfaction de nos clients en 2022  
75% : Taux de fidélisation en 2022

Inscriptions via [L.dubois@arkose.net](mailto:L.dubois@arkose.net)

Si vous êtes en situation de handicap ou de santé qui impacte le suivi de la formation, merci de contacter notre référent par mail : [referent-handicap@arkose.net](mailto:referent-handicap@arkose.net)


# Négociation avancée en centrales d'achats

13 & 14 SEPTEMBRE / 22 & 23 NOVEMBRE 2023


4 & 5 AVRIL / 20 & 21 JUIN / 19 & 20 SEPTEMBRE 2024

Progresser dans le métier de Compte-clé sur les notions juridiques opérationnelles, le pilotage de vos comptes d'exploitation enseignes et les thèmes d'actualité 2023 : négociation tarifaire, pénalités logistiques...

Bâtir vos stratégies de négociation : de la descente tarifaire en 10 x net à la simulation de la rentabilité réelle de vos accords.



Développer votre capacité à gérer les situations les plus délicates face à vos acheteurs : baisse des plans d'affaires, refus des HMP, déréférencements partiels, menaces diverses, absence d'accord au 1er mars, absence de contreparties réelles, déséquilibre, déductions d'office...

- Recueil des attentes en amont + accès durable aux documents pédagogiques de la session sur toute la durée de votre parcours professionnel.
  - Succession de cas concrets permettant d'aborder les nouvelles situations créées par le contexte économique et juridique actuel.
    - Les apports croisés et complémentaires des deux consultants (ex-industriel et ex-acheteur) permettent d'explorer les principales pistes face aux écueils qui peuvent surgir lors de la négociation d'un accord cadre..
    - Mini mises en situation de négociation en face à face et cas pratique "Négo avancée".
  - Feedbacks immédiats à l'issue des ateliers.
  - Partages d'expériences avec les participants.
- 



Laurent Dubois  
Ex-cadre de l'industrie



Olivier Lauriol  
Ex-acheteur

## Intervenants



### Pré-requis

Toute personne amenée à négocier pour l'entreprise auprès de clients nationaux et régionaux avec une expérience confirmée dans la négociation.



## JOUR 1 : PREPARATION DU CAS PRATIQUE NEGOCIATION AVANCEE

- Contexte juridique: de la LME à EGALIM "3" (Indicateurs, intrants, MPA, MPI, ...)
- Le cadre juridique opérationnel : quels angles choisir pour construire ses négociations.
- Les enseignements des dernières enquêtes sectorielles de la DGCCRF dans l'exécution du plan d'affaires.

### Contenu du programme

## LA NÉGOCIATION EN CONTEXTE INFLATIONNISTE

- Muscler les CGV en incluant les dernières recommandations et les engagements liés à l'actualité.
- Cas particuliers des hausses tarifaires et de la notion de réversibilité.
- Différence entre marge commerciale et rentabilité : passer du 3 x net au 10 x net.
- Communication, transparence et secret des affaires

## JOUR 2 : FAIRE FACE A LA DESTABILISATION

- Les différences de perception entre Acheteurs et Fournisseurs.
- Identifier et déjouer les principaux pièges qui peuvent surgir en rendez-vous pour influencer et déstabiliser le compte-clé.
- Entraînements sur les résistances les plus fréquentes, les plus actuelles et les plus complexes.

## ENTRAINEMENTS :

- Etude de cas particuliers, au plus près de l'actualité (HMP, PENALITES, ...).
- Debrief à chaud et partages collectifs.
- Co-construction des meilleures pratiques.



### Prix



1700 € HT  
Déjeuner inclus

### Horaires



De 9h30 à 17h30  
2 jours  
14 heures présentielle

### Population concernée



Compte-Clé nationaux, Directeurs Commerciaux,  
Directeurs des ventes,

### Quizz



Quizz des acquis  
Questionnaire de satisfaction

### Lieu



PARIS

### Satisfaction



9,1/10 : Satisfaction de nos clients en 2022  
75% : Taux de fidélisation en 2022

Inscriptions via [L.dubois@arkose.net](mailto:L.dubois@arkose.net)

Si vous êtes en situation de handicap ou de santé qui impacte le suivi de la formation, merci de contacter notre référent par mail : [referent-handicap@arkose.net](mailto:referent-handicap@arkose.net)

# Négociations complexes avec les centrales d'achat : influence, postures et impostures

**ARKOSE**  
CONSULTING

9 & 10 NOVEMBRE 2023 / 18 & 19 JANVIER 2024 / 13 & 14 JUIN 2024 / 23 & 27 SEPTEMBRE 2024 / 7 & 8 NOVEMBRE 2024

Mettre la boîte à outils des techniques de l'improvisation théâtrale au service de vos rendez-vous en centrales d'achat.

## Objectifs

Expérimenter, lors de mises en situations immersives, les différents stratagèmes efficaces pour influencer l'acheteur dans vos négociations 2024.



## Méthodes

Le contexte complexe et émotionnel de la négociation en grande distribution incite les comptes-clés à s'appuyer sur des postures nouvelles, innovantes et complémentaires, pour enrichir leurs stratégies, tactiques et trajectoires de négociations. Les techniques de l'improvisation théâtrale se révèlent être l'accélérateur le plus efficace dans ce nouvel environnement.

Ce programme en 2 temps va permettre de renforcer et travailler les aspects de forme de vos échanges avec vos clients. Nous nous appuierons sur des cas pratiques simples, mais d'actualité, qui retranscriront la réalité vécue par les compte-clés en 2023/24.



Vincent Tribout  
Spécialiste de  
l'improvisation théâtrale



Olivier Lauriol  
Ex-acheteur

## Intervenants



## Pré-requis

· Avoir au moins 2 ou 3 tours de négociation en centrales nationales et/ou régionales.



## Jour 1 Echauffement : "Etre présent, là, maintenant... pour être influent"

- Construire sa "présence" en RDV à travers une succession d'exercice thématiques : ancrage, station/émotion, regard, rythme verbal, énergie et occupation de l'espace.
- Construire sa propre "congruence" : "corps, cerveau, coeur".
- Passer de la transaction à l'émotion.
- L'importance de la communication non-verbale dans la négociation : exercices et ancrages des pratiques propres à la relation avec l'autre
- Se nourrir de la posture de l'autre pour improviser.

### Contenu du programme

## Jour 2 Entraînements : Travailler ses postures en rendez-vous

- En négociation, une posture sans stratégie d'influence ne sert à rien ...
- Construisez votre "carrousel facial" et verbal ( ce que votre acheteur croit lire sur votre visage en RDV).
- En RDV : montrer ses émotions ou non ? Pour quelle stratégie d'influence ?
- Simulation de RDV de négociation : Quelle congruence pour quelle stratégie d'influence dans des cas précis de RDV:
  - bâtir sa story telling sur un nouveau produit, sur sa propre présentation
  - dire "non"...
  - refuser l'infantilisation, la soumission, la dévalorisation ...
  - fatiguer l'acheteur ...
  - occuper l'espace verbal et de l'apparente raison (Stratagème de Schopenhauer)
  - gérer une commission d'achat.
  - montrer qu'on est "au bout" de ce que l'acheteur peut espérer.
  - créer ses "codes" de négociation pour répondre aux manipulations/impostures de l'acheteur.
- Debriefing, enseignements collectifs et individuels.
- Finalisation du plan d'action personnel.
- Engagements.



### Prix



1700 € HT  
Déjeuner inclus

### Horaires



De 9h30 à 17h30  
2 jours  
14 heures présentielles

### Population concernée



Tous les acteurs impliqués dans les négociations complexes, Equipes de négociation et /ou binômes  
Compte-Clé

### Quizz



Quizz des acquis  
Questionnaire de satisfaction

### Lieu



PARIS

### Satisfaction



9,1/10 : Satisfaction de nos clients en 2022  
75% : Taux de fidélisation en 2022

Inscriptions via [L.dubois@arkose.net](mailto:L.dubois@arkose.net)

Si vous êtes en situation de handicap ou de santé qui impacte le suivi de la formation, merci de contacter notre référent par mail : [referent-handicap@arkose.net](mailto:referent-handicap@arkose.net)

# NOTRE APPROCHE CONCERNANT LE HANDICAP

Arkose s'engage à rendre accessible à toutes et tous ses formations, ceci en mettant en place des réponses adaptées aux besoins de nos clients.

Si vous êtes en situation de handicap ou de santé qui impacte le suivi de la formation, contactez notre référent par mail :

[referent-handicap@arkose.net](mailto:referent-handicap@arkose.net)

Précisez dans le corps de ce mail, vos besoins pour suivre la formation. Arkose s'engage à respecter vos demandes et à les mettre en place afin de répondre à vos attentes.

Merci de nous prévenir au moins 15 jours avant la formation pour nous permettre de vous accompagner.



## SAS ARKOSE & ASSOCIES - APPLIQUÉES LE 1ER JANVIER 2023

### Préambule

Depuis 1997, la société ARKOSE & ASSOCIES propose des missions de formation et de conseils auprès des fournisseurs de la grande distribution, du réseau officinal et des coopératives agricoles qui souhaitent se développer dans ces 3 réseaux.

La raison d'être de la société est de participer à un rééquilibrage des relations entre le fournisseur et son client en créant un contexte de la négociation loyal, équilibré, global et conforme aux enjeux sociétaux tels qu'ils évoluent quotidiennement dans la production et la distribution de biens marchands.

Nos présentes Conditions Générales de Vente (CGV), socle unique de notre relation contractuelle avec nos clients, se réfèrent au Code de Commerce et définissent les conditions de collaboration que nous proposons à nos clients. Elles leur sont, à ce titre, systématiquement remises, pour leur permettre de passer commande de nos prestations.

Elles indiquent également à nos clients la démarche qualité qu'ARKOSE met en œuvre pour apporter des missions de forte valeur commerciale et humaine, en s'appuyant sur le cadre réglementaire français concernant la formation ([2019-564 du 6 juin 2019](#) relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle et [Décret 2019-565 du 6 juin 2019](#) relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences).

A ce titre, ARKOSE & ASSOCIES a obtenu sa certification QUALIOP1 et gèrera administrativement et qualitativement les missions de formation avec ses clients via la plate-forme DIGIFORMA. De ce fait, ARKOSE attend de ses donneurs d'ordre (responsable des formations) et managers au sein des entreprises clientes un investissement réel et sérieux dans la contractualisation des missions, dans l'investissement des apprenants, dans le suivi des acquis (partagés avec ARKOSE) et dans le financement.

### A. Principes généraux

Toute commande de prestation de formation ou de conseil passée auprès d'ARKOSE & ASSOCIES entraîne l'adhésion complète et sans réserve du client à ces Conditions Générales, nonobstant les clauses pouvant figurer dans ses conditions générales d'achat. L'éventuelle acceptation de ces dernières, qui ne peut être qu'expresse et revêtir une forme écrite, ne doit avoir pour objet que de compléter les présentes conditions générales de vente. En l'absence de négociation écrite dans le cadre des conditions particulières de ventes, toute condition contraire aux présentes CGV sera inopposable à ARKOSE & ASSOCIES, quel que soit le moment où elle aura été portée à sa connaissance.

Par ailleurs, un règlement intérieur applicable à tous les participants suivant une formation dispensée par notre société, ainsi qu'un livret d'accueil, font partie intégrante de nos CGV. Le règlement intérieur est consultable sur notre site. Le livret d'accueil pourra être envoyé au commanditaire de notre client à sa demande.

### B - Nos missions

#### 1. FORMATION INTER-ENTREPRISES

##### **1-1 Définition**

Prestation de formation, en présentiel ou à distance, regroupant plusieurs sociétés, autour d'un thème énoncé par une proposition commerciale préalable (mailing, e-mailing, web document...). L'organisation de la formation est gérée par ARKOSE & ASSOCIES. Le nombre de participants est défini, pour chaque session, par ARKOSE & ASSOCIES, afin de maintenir un niveau d'échange pédagogique de qualité avec les participants.

##### **1-2 Prix**

Le montant de la participation aux sessions de formations Inter-Entreprises est fonction du thème et apparaît dans nos propositions commerciales. La présentation de nos sessions, dates et prix, sont consultables sur notre site Internet ( [www.arkose.net](http://www.arkose.net)) et est actualisée en permanence.

##### **1-3 Convention de formation**

1-3.1 Le contrat se conclut à réception, par ARKOSE & ASSOCIES, du formulaire d'inscription signé et/ ou par courriel de confirmation ou par tout moyen écrit confirmant l'accord du client.

1-3.2 A réception de cet engagement, ARKOSE & ASSOCIES adresse au client une convention de formation, assortie d'une convocation au participant indiquant le lieu et l'horaire de formation, ainsi que la durée.

1-3.3 La prise en compte des inscriptions se fait en fonction de l'ordre d'arrivée des bulletins d'inscription.

Cette inscription peut être soumise par le client à une demande préalable d'information sur les sociétés inscrites à cette session, ceci afin de tenir compte des contraintes de compliance de nos clients.

##### **1-4 Paiement Inter-entreprises :**

Excepté le cas où un dossier de prise en charge OPCO sera ouvert, le règlement complet du prix de la formation devra être effectué par le client, et reçu par ARKOSE & ASSOCIES, avant le démarrage de la formation. A défaut, les participants pourront ne pas être acceptés dans la formation.

##### **1-5 Fin de la formation**

Une attestation lui est remise ainsi que le support dématérialisé de la formation.

Un formulaire de satisfaction de la formation est remis au stagiaire pour faire part de son niveau de satisfaction.

Un quiz d'évaluation sera transmis au participant.

##### **1-6 Annulation**

En cas d'annulation de l'inscription, notifiée par toute voie écrite, assortie de la preuve de son envoi, dans un délai de 8 jours précédant le premier jour de l'intervention, ou en cas de non présentation à la formation, la globalité du prix de la formation sera facturée au client.



## **2. FORMATION INTRA- ENTREPRISE**

### **2-1 Définition**

Intervention en présentiel ou distanciel, d'une durée variable, autour d'un thème défini en fonction d'un cahier des charges établi conjointement avec le client, en tenant compte de ses spécificités et de son marché.

### **2-2 Barème de Prix**

2-2.1 Nos prix s'appliquent à tout groupe n'excédant pas 10 participants.

2-2.2 Le prix H.T. est en fonction du tarif en vigueur.

2-2.3 Les frais éventuels liés à la prestation du (ou des) consultant (s), (déplacement(s), hébergement(s), frais techniques, restauration... sont remboursables sur justificatifs, en sus du montant de la formation.

2-2.4 La base de la refacturation de ces frais sera fonction de notre grille de remboursement, complétée par l'information concernant la situation du consultant.

### **2.3 Conclusion du contrat de prestation**

2.3.1 Le contrat se conclut à réception, par ARKOSE & ASSOCIES, de la proposition commerciale datée, signée, par le client ou de toute mention explicite écrite exprimant l'accord du client accompagné du règlement d'un acompte égal à 30 % du montant global T.T.C de la prestation.

2.3.2 A réception de la proposition commerciale acceptée et de son acompte, ARKOSE & ASSOCIES adresse au client par courriel une convention simplifiée de formation ou un contrat de prestation.

2.3.3. Toute mission ne peut débiter qu'après réception de l'accord du client et de l'acompte de 30 %.

### **2.4 Paiement**

Le règlement de la facture du solde est à effectuer dans un délai de 30 jours, à compter de la date d'émission de facture.

### **2-5 Annulation**

En cas d'annulation de la mission, notifiée par toute voie écrite, assortie de la preuve de son envoi, dans un délai de 15 jours précédant le premier jour de l'intervention, le paiement d'un dédommagement de 30 % du montant total de la prestation prévue sera demandée au client, ainsi que le remboursement des frais techniques et de déplacements déjà engagés.

## **3. MISSION DE CONSEIL**

### **3.1 Définition**

Mission d'une durée variable visant à accompagner un client dans une problématique de changement de sa stratégie, de son organisation ou de ses outils internes sous la forme de séances de travail en présentiel ou à distance.

### **3.2 Prix**

3.2.1 Le prix de mission est fixée selon les modalités de celle-ci, sous forme d'un forfait horaire, journalier, mensuel, ou annuel.

3.2.2 Le prix H.T. est en fonction du tarif en vigueur.

### **3.3 Conclusion du contrat de prestation**

3.3.1 Le contrat se conclut à réception par ARKOSE & ASSOCIES, de la proposition commerciale, datée, signée, par le client, accompagnée de toute mention explicite écrite et donnera lieu à une facturation mensuelle, trimestrielle ou annuelle.

Le versement d'un acompte de 30 % sera demandé à la commande et accompagnera le contrat de prestation.

3.3.2 A réception de la proposition commerciale signée, acceptée et de son acompte, ARKOSE & ASSOCIES adressera au client le contrat de prestation.

### **3.3 Annulation**

En cas d'annulation de la mission, notifiée par toute voie écrite, assortie de la preuve de son envoi, dans un délai de 15 jours précédant le premier jour de l'intervention, le paiement d'un dédommagement de 30 % du montant total de la prestation prévue sera demandée au client, ainsi que le remboursement des frais techniques et de déplacements déjà engagés.

## **C. Dispositions communes**

### **1 – Modalités liées au paiement.**

1-1 Paiement par un organisme mandaté par notre client (OPCO, @procurement, centrale prestataire de paiement...)

1.1.1 Si le client souhaite que le règlement soit émis par l'un de ses mandatés, il lui appartient :

- de veiller à transmettre les informations complètes à ce mandaté pour créer un ordre d'achat ou une prise en charge.
- transmettre à ARKOSE & ASSOCIES les coordonnées du prestataire mandaté et le process de facturation à suivre auprès de ce mandaté.

Nous rappelons que le signataire du contrat de mission représentant notre client est le responsable légal du bon paiement de la mission. En cas de dysfonctionnement, il s'engage à faire respecter par son mandaté le respect des CGV et les termes du contrat passé par ARKOSE & ASSOCIES.

1.1.2 Toute dématérialisation des process administratifs imposée par le mandaté qui inclurait une ressaisie de données permettant un bon paiement, déclencherait une facture supplémentaire de traitement administratif de 50 € par dossier client associé à un N° de commande.

1.1.3 Si la prise en charge par le mandaté n'est que partielle, le reliquat sera refacturé au client.

1.1.4 Aucune demande de financement par l'OPCO ou centrale de prestataire ne pourra être acceptée une fois la mission commencée par ARKOSE & ASSOCIES.

1.1.5 Les factures sont payables au siège administratif de notre société (29 rue Eugène Eichenberger 92800 PUTEAUX) dans un délai maximal de 30 jours à compter de la date d'émission de facture, date à laquelle le montant des factures doit être effectivement crédité sur le compte de notre société.

Il s'effectue également à l'ordre de ARKOSE & ASSOCIES, par chèque bancaire ou par virement sur notre compte bancaire : SOCIETE GENERALE 7 rue de Paron – 91370 VERRIERES LE BUISSON, Cpt N° 00027000730

Les billets à ordre et les effets préalablement envoyés à l'acceptation doivent être reçus au siège administratif de notre société et encaissables en banque dans un délai de 10 jours au plus tard avant l'échéance de la facture.

## **1- 2 – Retard de paiement**

2.1 Le paiement de nos factures est exigible 30 jours après leur envoi.

2.3 Le défaut de paiement de nos factures à l'échéance entrainera la facturation auprès du client de pénalités calculées sur la base du taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement.

## **2- Clause de confidentialité**

Nous garantissons la totale confidentialité sur les informations délivrées par nos clients dans le cadre de nos missions de formation, et sur tous les documents envoyés au siège de la société ARKOSE & ASSOCIES.

Cet engagement peut faire l'objet d'un écrit joint au bon de commande.

## **3 - Accueil de personnes en situation de handicap**

Le commanditaire de la formation s'engage à informer ARKOSE & ASSOCIES si un participant est en situation de handicap.

Un délai suffisant et nécessaire (plus de 15 jours avant le début d'une formation) est demandé afin d'offrir les mêmes conditions d'accès que celles réservées aux personnes valides ou, à défaut, présenter une qualité d'usage équivalente.

Il s'agira de vérifier les modalités d'accès:

- un accès physique pour le cadre bâti et l'utilisation des équipements;
- un accès informationnel pour le repérage spatial;
- un accès communicationnel pour la qualité de l'accueil;
- et enfin, un accès organisationnel afin d'offrir une équivalence de prestations par rapport à celles proposées au public valide.

## **4- Satisfaction client - réclamations**

Le Responsable Satisfaction Clients d'ARKOSE & ASSOCIES accueillera vos réclamations transmises :

• par téléphone au 01 61 38 32 30

• par courriel à [contact@arkose.net](mailto:contact@arkose.net)

• par courrier à Responsable Satisfaction ARKOSE & ASSOCIES, 29 Rue Eugène Eichenberger – 92800 PUTEAUX

Il s'engage à vous faire un retour sous 3 jours ouvrés.

La responsabilité d'ARKOSE & ASSOCIES vis-à-vis du client ne saurait excéder en totalité le montant payé par le client à ARKOSE & ASSOCIES au titre des présentes conditions.

## **5- Protection des données à caractère personnel**

Le traitement des données à caractère personnel est nécessaire pour l'exécution du contrat liant ARKOSE & ASSOCIES et le client, et/ou pour l'intérêt légitime d'ARKOSE & ASSOCIES.

Conformément à la réglementation européenne en vigueur, le client dispose de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de retrait de consentement, de limitation de traitement, d'opposition au traitement et de portabilité concernant ses données. Le client est toutefois informé qu'en cas d'usage de son droit d'effacement desdites données, d'opposition ou de limitation du traitement avant le terme de la relation contractuelle, la prestation de formation ou d'information ne pourra pas être exécutée correctement. Toutes les informations détaillées sur l'usage des données et l'exercice des droits figurent dans la charte relative à la protection des données à caractère personnel et à la vie privée d'ARKOSE & ASSOCIES.

## **6-Attribution de compétence**

Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la compétence exclusive DU **TRIBUNAL DE COMMERCE DE NANTERRE**, quel que soit le siège ou la résidence du client.

# ARKOSE

CONSULTING



[www.arkose.net](http://www.arkose.net)



@ARKOSECONSULTING



@ARKOSE\_ASSOCIES