ARKOSE CONSULTING

CATALOGUE 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 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, pilotée par un chef de projet

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 (niv I et niv II).

ZTO TECHNOLOGY

Zero to One est le premier éditeur de logiciels à mettre l'intelligence artificielle au service du développement relationnel en entreprise. Cette technologie s'applique à la négociation, la vente et au management

LIGUE MAJEURE D'IMPROVISATION

Improvisation théâtrale et immersive de la scène à l'entreprise.
Olivier Descargues et Vincent Tribout vous entrainent sur les postures à tenir dans les situations de négociation, vente et management.

ALLER PLUS LOIN

PETIT DÉJEUNER

Chaque mois, Olivier Lauriol et L.A Solution Avocats joignent leur expertise pour proposer en distanciel 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, impact des dernières lois, recommandations et avis de la CEPC sur le cadre contractuel...

NOS CONSULTANTS

OLIVIER LAURIOL

Fondateur du cabinet

Ex-acheteur
Spécialiste en stratégie de négociation appuyée sur le cadre juridique

LAURENT DUBOIS

Spécialiste Négociation, Vente et Management; Coach professionnel

Ex- fournisseur – GMS - Circuit Pharmaceutique – BtoB – Food Service - Industrie

PIERRE LAURANS

Spécialiste MDD

Ex-directeur marketing et international

VINCENT TRIBOUT

Spécialiste des postures et des softskills

Comédien - La ligue majeure d'improvisation

NOS CONSULTANTS

CÉDRIC D'HALLUIN

Spécialiste Vente et Management

Méthodes et Techniques de Vente, prospection
Entrainements terrain
Management d'équipes commerciales

VÉRONIQUE DEROUBAIX

Spécialiste Négociation

Ex-acheteuse
Grande distribution alimentaire

PASCAL BUCALO

Spécialiste marketing et vente en PGC

Expert en études et innovations shopper et retail

ALI MENNAI

spécialiste techniques de vente

Ex-cadre commercial de la distribution et de l'industrie

Préparer vos négociations régionales avec les SCA

ARKOSE CONSULTING

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

Objectifs

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

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

Performer dans « l'écosystème Galec ».

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) permettent d'explorer la quasi-totalité des bases à connaitre et à maitriser.
- Mini mises en situations en face à face sur des cas réels au cœur de l'actualité des négociations.
- 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 entrainements (J2) Cas pratique «SCAMAL »

Intervenants

Laurent Dubois

Ex-directeur commercial en PGC

Un ex-acheteur

Spécialiste de la négociation

Pré-requis

Etre concerné par les négociations régionales et avoir idéalement déjà pratiqué des 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

- Les particularités de la culture achats GALEC : Performance Economique (PE), "scoring" fournisseurs, politique commerciale d'enseigne et organisation,
- L'approche de la négociation : la disparité des demandes selon les SCA, maillage du national avec le régional, le local. Cas particulier des GT pénalités.

II. PRÉPARATION DES NÉGOCIATIONS REGIONALES

- Construction d'un simulateur de négociation
- 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 à la stratégie d'entretien.

Prix

1 800 € HT
Déjeuner inclus

Horaires

De 9h30 à 17h30
2 jours
14 heures présentielles

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 2023

Inscriptions via 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

L'intelligence artificielle pour booster vos compétences et vos réflexes de négociateur

ARKOSE CONSULTING

5 FEVRIER 2024 / 18 MARS / 24 JUIN / 23 SEPT / 21 OCT / 18 NOV

Objectifs

Analyse automatique des situations de négociation en temps réel avec un double regard de professionnels, experts de la négociation commerciale.

Développement simultané des habiletés théoriques et pratiques associées à la négociation en GMS

Montée en compétence instantanée du savoir-faire et savoir-comportemental en situation de négociation à fort enjeux

Méthodes

Chaque participant arrive avec un cas pratique qui met en jeu une situation réelle de négociation. Ce cas pratique va être réalisé en distanciel face à un ex-acheteur. La séquence de mise en situation, 15 mn environ, génère un tableau de bord de la performance du compte clé sur les indicateurs clés de la négociation..
Le participant bénéficie d'un débrief basé sur son auto-analyse, le regard vision acheteur et le regard vision fournisseur. Ce triptyque d'analyse donne lieu à la confirmation des points forts et des axes d'amélioration de chaque participant.
Après avoir revisité les apports majeurs à prendre en compte, chaque participant rejoue la mise en situation en y apportant les ajustements visés en amont.
Le logiciel d'analyse unique, basé sur l'intelligence artificielle est fournit par notre partenaire ZTO Technology.
La session pour 4 participants maximum se déroule sur 1 journée, 100% en distanciel.

Intervenants

Laurent Dubois
Ex-directeur commercial
PGC

Véronique DEROUBAIX
Ex-acheteuse

Pré-requis

Avec ,ou sans, une première expérience de négociation.

Etape 1 : cas pratique, support de la mise en situation

Contenu du programme

- Nous fournissons une matrice de préparation simplifiée qui va reprendre différents éléments du cas pratique, comme par exemple:
- Historique de la relation
- Contexte de la négociation
- Enjeux tarifaires et objets de la négociation (concessions et contreparties possibles)
- Bilan année n et perspectives année n+1
- Principaux freins attendus côté distributeur, à préparer en amont
- Mandat
- Toutes les données sont fictives, sans être trop éloignées de votre réalité.

Etape 2 Entrainements - En distanciel - avec le logiciel ZTO training solution

- Après une première introduction en début de session, chaque participant va réaliser un premier enregistrement de 10 à 15 mn maximum sur un rendez-vous de négociation.
- A la fin de l'enregistrement, le participant fait son auto-évaluation
- Puis la mise en situation est débriefée collectivement avec la vision Distributeur
- Enfin, le formateur, praticien ZTO, va confirmer les points d'appui et apporter des éléments d'analyses complémentaires en s'appuyant sur le logiciel, basé sur l'intelligence artificielle.
- Chaque participant va ensuite exécuter une seconde mise en situation pour mettre en pratique les enseignements partagés le matin. La mesure de la progression est immédiate.

- Debriefing, enseignements collectifs et individuels.
- Finalisation du plan d'action personnel.
- Engagements personnels en fin de session.

Prix

1 200 € HT

Horaires

De 9h30 à 17h30
1 jour

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

100% en distanciel

Satisfaction

9/10 : Satisfaction de nos clients en 2023

Inscriptions via 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

Réussir vos premiers pas dans le métier de compte-clé

ARKOSE CONSULTING

7 & 8 MARS / 6 & 7 JUIN / 3 & 4 SEPTEMBRE / 29 & 30 OCTOBRE 2024

Objectifs

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'approprier les techniques et les bons réflexes en situation de négociation.

Maitriser la boite 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 2024.
- Feedbacks immédiats à l'issue des ateliers.
- Partages d'expériences avec les participants.

Intervenants

Laurent Dubois

Ex-directeur commercial PGC

Un ex-acheteur

Spécialiste de la négociation

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: 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
• Boite à outils et matrices de préparation de rendez-vous
• Comment « peser » sur le contexte des négociations commerciales: définir votre stratégie
2 - Augmenter son impact dans le face à face client
3 - Maitriser les calculs arithmétiques au travers d'exercices pratiques : descente tarifaire, calcul HMP, impact des demandes sur le 3 x net et le 4 x net, SRP et autres notions clés.
4 - Préparation de cas concrets 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'enchainement 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 :

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

Prix
1 800 € HT
Déjeuner inclus

Horaires
De 9h30 à 17h30
2 jours
14 heures présentielles

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 2023

Inscriptions via 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

Négociation avancée en centrales d'achats

ARKOSE CONSULTING

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 2024 : 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...

- 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 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
- Feedbacks immédiats à l'issue des ateliers.
- Partages d'expériences avec les participants.

Intervenants

Olivier Lauriol
Ex-acheteur

Un ex-acheteur

Spécialiste de la négociation

Pré-requis

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

Contenu du programme

JOUR 1 : JOUR 1 : AUGMENTER SON EXPERTISE DE NEGOCIATEUR (sur la base d'un cas pratique)

I-S'APPROPRIER LE CADRE JURIDIQUE POUR PILOTER LA NEGOCIATION ANNUELLE

- Ce que sont des CGV qui influencent la négociation annuelle
- Ce qu'est un plan d'affaires
- L'enjeu de la négociation : du 3 x net au…. 10 x net…
- Faire face à des négociations anormales : absence de contreparties, la mauvaise foi et le déséquilibre…
- Le suivi de la signature d'un plan d'affaires : l'écrit dans la négociation, suivi de la HMP, chiffre d'affaires prévisionnel non atteint…

II-QUALIFIER ET NEGOCIER UNE HAUSSE TARIFAIRE ET LES PENALITE

JOUR 2 : FAIRE FACE AUX CONFRONTATIONS DE LA NEGOCIATION AU QUOTIDIEN (sur la base de cas présentés par les participants)

- 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.
- Entrainements 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

1 800 € HT
Déjeuner inclus

Horaires

De 9h30 à 17h30
2 jours
14 heures présentielles

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 2023

Inscriptions via o.lauriol@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

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

ARKOSE CONSULTING

25 & 26 AVRIL / 13 & 14 JUIN / 23 & 27 SEPTEMBRE / 7 & 8 NOVEMBRE 2024

Objectifs

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

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

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.

Intervenants

Vincent Tribout
Spécialiste de l'improvisation théâtrale

Olivier Lauriol
Ex-acheteur

Pré-requis

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

Contenu du programme

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.

Jour 2 Entrainements : 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

1 800 € 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 2023

Inscriptions via o.lauriol@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

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

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.

CONDITION GENERALES DE VENTES

SAS ARKOSE & ASSOCIES - APPLIQUÉES LE 1ER JANVIER 2024

SIÈGE SOCIAL : 45 RUE D'AMBLAINVILLIERS - 91370 VERRIERES LE BUISSON
01 61 38 32 30 – EMAIL : CONTACT@ARKOSE.NET
WWW.ARKOSE.NET
SAS AU CAPITAL DE 7 622,45 € - RCS D'EVRY B 412 344 913 SIRET 41234491300030 N° TVA INTRACOMMUNAUTAIRE : FR 564 123 449 13 00030

Préambule

Depuis 1997, la société ARKOSE & ASSOCIES propose des missions de formation et de conseil 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 favoriser l'équilibre des relations commerciales entre le monde de la production et la distribution en créant un contexte de 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 est certifié QUALIOPI et gère 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 (responsables des formations et managers) 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'écrite, ne doit avoir pour objet que de compléter les présentes conditions générales de vente..
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) 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.
1-3.4 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 est remise au participant ainsi que le support dématérialisé de la formation via la plate-forme DIGIFORMA.
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 Suivi des acquis
Avant et après la formation, un quiz des acquis sera partagé avec le participant pour mesure la progression de ses acquis.
1-7 Annulation
En cas d'annulation de l'inscription, notifiée par toute voie écrite, assortie de la preuve de son envoi, dans un délai inférieur à 9 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 due par le 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. Le prix H.T. est en fonction du tarif en vigueur.

2-2.2 Les frais éventuels liés à la prestation du (ou des) consultant (s), (déplacement(s), hébergement(s), frais techniques, restauration… sont remboursables sur note de frais, en sus du montant de la formation. Il appartient au client de demander, par ailleurs, les justificatifs.

2-2.3 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.

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

2-4 Suivi des acquis

Avant et après la formation, un quiz des acquis sera partagé avec le participant pour mesure la progression de ses acquis.

2.5 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.

2-6 Annulation

En cas d'annulation de la mission, notifiée par toute voie écrite, assortie de la preuve de son envoi, dans un délai inférieur à 16 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 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

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

3.4 Annulation

En cas d'annulation de la mission, notifiée par toute voie écrite, assortie de la preuve de son envoi, dans un délai inférieur à 16 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 aux missions de formation et conseil

1 – Contractualisation via organisme mandaté par le client d'ARKOSE & ASSOCIES (OPCO, @procurement, centrale prestataire de paiement…)

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 dans les meilleurs délais 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 les CGV et les termes du contrat passé avec ARKOSE & ASSOCIES.

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

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

2 - Paiement

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

2.2 Les factures sont payables au siège administratif de notre société, 45 rue d'AMBLAINVILLIERS 91370 VERRIRES LE BUISSON, 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 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.

3 – Retard de paiement

3.1 Le paiement de nos factures est exigé 30 jours après leur envoi.

3.2 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.

4- 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.

5 - 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.

6- Satisfaction client - réclamations
Le Responsable Satisfaction Clients d'ARKOSE & ASSOCIES accueillera vos réclamations transmises :
• par téléphone au 06 70 21 60 48
• par courriel à contact@arkose.net
• par courrier à Responsable Satisfaction ARKOSE & ASSOCIES, 45 rue d'Amblainvilliers 91370 VERRIERES-LE-BUISSON
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.

7- 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.

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

ARKOSE CONSULTING

www.arkose.net

@ARKOSECONSULTING

@ARKOSE_ASSOCIES