

**Besoins de compétences des entreprises**

Domaines de compétences	Commercial	Social	Organisation et préparation	Gestion et suivi
Enjeux, finalités	Savoir-être, gestion des relations clients et offres	Diriger, déléguer, dynamiser	S'avoir s'organiser, établir un planning.	Suivre l'avancement réalisé, anticiper le reste à faire.
Périmètre de compétences (sujets "enseignables")	* (Re)présentation de l'entreprise. * Prospection et négociation	* Conduite d'équipe * Relations interpersonnelles (négatives, positives).	* Préparation de projet * Planification. * Logistique et interfaces avec les tiers	* Reporting, avancement. * Suivi d'objectifs.
Tâches demandées (spécimen à modifier/compléter)	* Gestion du portefeuille clients/affaires * Entretien de la relation avec les clients fonds de commerce * Ecoute et conquête de nouveaux prospects * Réponse aux soumissions * Négociation et prise de commandes * Suivi contractuel pendant les affaires, litiges inclus	* Organisation des équipes selon les chantiers * Proximité étroite avec les équipes : gestion des problèmes éventuels * Evaluation et valorisation des équipes * Entretien et développement des compétences	* Préparation et lancement d'affaire * Suivi du planning et actualisation selon les aléas ou évolutions * Coordination entre études et réalisation * Anticipation et optimisation des moyens engagés (outillages, engins)	* Suivi périodique d'avancement physique des chantiers * Participation aux séances de coordination * Garantie de la marge entre avancement et dépenses, gestion des travaux complémentaires * Gestion de la facturation périodique, et suivi des encaissements * Analyser les problèmes rencontrés

**Formation modulaire IFAGE (le nombre d'heures est indicative et ne comprend pas le durée des examens et le temps de préparation personnel)**

Humaines et organisationnelles nombre d'heures 93	Module : Communication et service client - COS	27	Module : Gestion d'équipe - GES	27	Module : Organisation - ORS	24	Module : Suivi d'affaires - SAF	15
Objectifs	Conduire des actions commerciales, depuis la prise de contact jusqu'à la prise de commandes.		Connaître son rôle de chef et développer un comportement (manières de faire) pour s'adapter à la diversité des situations.		Connaître les principales étapes de la gestion de projet du lancement à la réception, en s'adaptant aux différentes perturbations		Piloter ses projets selon les objectifs initiaux, savoir évaluer les dérives et faire un reporting périodique	
Niveau : "Base" (niveau normal du poste)	<b>Cours COS1 : Bases de la communication</b>	3	<b>Cours GES1 : Animation, conduite et motivation: mon rôle de responsable</b>	6	<b>Cours ORS1 : Planification des tâches et organisation du travail</b>	3	<b>Cours SAF1 : Mon rôle et mes tâches</b>	3
	Schéma de la communication. Ecoute active. Savoir poser des questions. Reformulation. Clarté du discours.		Identifier son type de management Comprendre son rôle de chef. Identifier les attentes de l'équipe. Identifier les facteurs de motivation personnelle et des autres. Pouvoir différencier le rôle du technicien de celui du chef de chantier, le communiquer et appliquer la différence.		Planification des tâches et organisation du travail dans l'équipe: anticiper, optimiser et communiquer les objectifs.		Comprendre mon rôle, mes tâches et les schémas utilisés. Gestion de suivi de chantier : quel est mon rôle ? Evaluer et analyser. Quelles infos transmettre à son supérieur et quand.	
Niveau : "Perfectionnement" (niveau exigeant, expérience du poste)	<b>Cours COS2 : Service client et prise de contact</b>	6	<b>Cours GES2 : Manager et organiser le travail: décider, déléguer, contrôler</b>	12	<b>Cours ORS2 : Coordination entre les besoins et les ressources</b>	7.5	<b>Cours SAF2 : Environnement, contraintes et objectifs de l'entreprise</b>	3
	Notion de service client. Ce qui fait la différence entre un bon et mauvais service. Communiquer efficacement: techniques verbales et non verbales, vulgarisation, expression orale. Adopter une approche de résolution de problème.		Comment s'adapter aux différentes situations de management. Communiquer avec le chef de chantier. Communiquer avec le mandataire. Ecouter de manière active, démontrer de l'empathie, savoir reformuler. Savoir formuler des objectifs, prendre des décisions, attribuer des missions et utiliser le contrôle des résultats comme outil de motivation.		Identifier les demandeurs externes (DT, ingénieur, architecte), leur rôle et leurs interactions. Prévoir et anticiper la charge prévisionnelle interne : études et effectif chantier.		Positionner le chargé d'affaire technicien dans le management d'entreprise. Comprendre l'environnement de l'entreprise et les contraintes externes et internes. Analyser les objectifs de l'entreprise.	
Niveau : "Expertise" (niveau complexe, évolution potentielle)	<b>Cours COS3 : Processus commercial et négociation</b>	9	<b>Cours GES3 : Evaluer et développer</b>	6	<b>Cours ORS3 : Urgences et priorités</b>	4.5	<b>Cours SAF3 : Préparation, organisation et risque sur affaire</b>	6
	Créer une relation commerciale: Partenariat et confiance (savoir être à l'écoute, expliquer les étapes du processus au client, inspirer la confiance), Diagnostic, Offre commerciale, Argumentation, Force de proposition, Conseil, Techniques de négociation, Suivi proactif.		Savoir différencier quelques types d'entretien et les diriger. Prévenir le conflit personnel, écoute du non-dit. Gestion des conflits (types de conflits), comportement à adopter, résolution. Gérer son stress, fixer ses priorités, Différencier l'urgent de l'important et tenir compte des priorités de « l'autre ».		Evaluer son "chemin critique". Se donner de la flexibilité (tâches "au plus tôt", "au plus tard"). Gérer les priorités selon les engagements clients.		Préparer le Kick-off chantier en relation Direction entreprise et client. Sensibilisation à l'appréhension d'une nouvelle mission chantier. Organisation de la planification RH. Séance initiale de chantier et missions. Organisation de chantier avec chef de chantier ISO 9001_18001_14001. Risque sur affaire organisation management-finances Traitement de l'aspect NIBT et 18001.	
Travail personnel	<b>Cours COS4 : Gestion contractuelle</b>	9	<b>Cours GES4 : Gestion des conflits et bases de droit social</b>	3	<b>Cours ORS4 : Logistique et gestion des tiers</b>	9	<b>Cours SAF4 : Gestion financière</b>	3
	Clauses commerciales, limites de prestations. Bases sur les Consortiums. Gestion des évolutions. Gestion des litiges.		Bases et application concrète de la CCT : comment gérer l'idéal et la réalité tout en restant dans la légalité et la sécurité. Savoir dire oui, oser dire non.		Anticipation et optimisation des moyens de chantier (bungalow, outillages, nacelles, ...). Commandes fournisseurs. Bases sur le travail temporaire, la sous-traitance.		Analyse de la calculation CAN et ses facteurs. Plan stratégique moyens de leviers du technicien. Contrats - SIA - Procès verbaux - Garanties - Assurances. Le Business Plan d'entreprise.	
						<b>COA : Conduite sur affaires</b>	16	
						Dossier à réaliser selon SAF1 à 4 et à présenter lors de l'examen ORS-SAF-COA		

**Evaluation et certification**

Examen 1 : Communication et Gestion d'équipe COS-GES		Examen 2 : Organisation, suivi d'affaires et conduite sur affaires ORS-SAF-COA	
Etude d'un cas pratique imposé. Mise en situation.	Etude : 15 minutes. Entretien devant 2 experts: 30 minutes.	Présentation du Conduite sur affaires COA. Mise en situation. Discussion	Etude : 15 minutes. Entretien devant 2 experts: 30 minutes.