

PROGRAMME DE FORMATION

Maîtriser ses relations commerciales

Sécuriser ses contrats, prévenir les litiges et recouvrer ses créances dans une logique de relations équilibrées et durables

Fiche de présentation

Intitulé de la formation	Maîtriser ses relations commerciales
Organisme de formation	CMI — Centre des Métiers et de l'Impact Créteil (94)
Format	En présentiel ou en distanciel via une plateforme LMS
Durée	7 heures
Public visé	Managers, encadrants, responsables RH, dirigeants de TPE/PME
Effectif	De 4 à 12 participants
Prérequis	Aucun prérequis. Expérience managériale ou RH souhaitée.
Accessibilité PSH	Toute demande d'adaptation pour personne en situation de handicap est à adresser au référent handicap du CMI avant la formation.
Tarif	Sur devis
Contact	Président & formateur Mehdi MOCKEL — mehdi@cmi-formation.fr

Objectifs de la formation

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier les éléments essentiels d'un contrat commercial et repérer les clauses à risque
- Rédiger ou faire relire des CGV conformes aux obligations légales
- Sécuriser les relations de sous-traitance en tant que donneur d'ordre
- Mettre en place une procédure de relance amiable efficace et traçable
- Engager une procédure de recouvrement contentieux adaptée à la situation
- Adopter des pratiques commerciales équilibrées, conformes à la loi et respectueuses des partenaires

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes utilisées

- Apports théoriques structurés avec supports mis à disposition sur une plateforme LMS
- Études de cas pratiques et mises en situation à partir de scénarios réels
- Quiz
- Analyse de documents types

Évaluation des acquis

- Évaluation de positionnement à l'entrée : quiz de 10 questions (avant démarrage)
- Évaluations formatives intégrées tout au long de la formation
- Évaluation sommative en fin de journée : quiz de 15 questions à choix multiples
- Remise d'une attestation individuelle de fin de formation

Programme détaillé — 7 heures

Thème	Contenu
ACCUEIL ET OUVERTURE — 30 min	
Ouverture	→ Présentation de la formation, du CMI et du déroulé de la formation → Évaluation de positionnement : quiz de 10 questions sur les connaissances initiales
THÈME 1 — FONDAMENTAUX DU CONTRAT COMMERCIAL — 1h15	
Contrat commercial	→ Formation du contrat : offre, acceptation, conditions de validité → Les différents types de contrats commerciaux : vente, prestation de services, distribution, sous-traitance → Clauses essentielles : objet, prix, délais, responsabilité, confidentialité → Clauses abusives et clauses déséquilibrées : comment les identifier et les éviter → Force majeure, imprévision et révision du contrat
THÈME 2 — CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE — 1h	
CGV et CGU	→ Obligation d'information précontractuelle : ce que la loi impose → Rédiger des CGV conformes : mentions obligatoires, clauses recommandées → La primauté des CGV sur les CGAchat : comment se protéger → CGV en ligne et e-commerce : spécificités et obligations
THÈME 3 — SOUS-TRAITANCE ET RELATIONS FOURNISSEURS — 45 min	
Sous-traitance	→ Régime juridique de la sous-traitance : obligations du donneur d'ordre → Action directe du sous-traitant : risques pour l'entreprise principale → Rédiger un contrat de sous-traitance sécurisé → Relations fournisseurs équilibrées : enjeux éthiques et obligations légales (loi Sapin II, délais de paiement)

THÈME 4 — GESTION DES IMPAYÉS — 1h15	
Impayés et recouvrement	→ Prévention des impayés : vérifications préalables, garanties contractuelles, clause de réserve de propriété → Relance amiable : calendrier, ton, traçabilité — les bonnes pratiques → Mise en demeure : rédaction, effets juridiques, délais → Recouvrement contentieux : injonction de payer, référé provision, action au fond → Médiation et modes alternatifs de règlement des litiges
THÈME 5 — RELATIONS COMMERCIALES RESPONSABLES — 30 min	
Bonnes pratiques	→ Des contrats équilibrés comme base de relations durables : enjeux éthiques et stratégiques → Pratiques commerciales restrictives : ce que la loi interdit → Rupture brutale de relations commerciales établies : risques et précautions → Quand faire appel à un avocat ou un juriste : savoir reconnaître les situations à risque
ÉVALUATION ET CLÔTURE — 30 min	
Clôture	→ Quiz d'évaluation des acquis à chaud → Tour de table : retours des participants, questions ouvertes → Remise de l'attestation individuelle de présence et de fin de formation → Questionnaire de satisfaction

Évaluation des besoins et adaptation du parcours

Avant tout accès aux contenus de formation, chaque participant complète un quiz de positionnement disponible sur la plateforme Digiforma. Ce quiz évalue le niveau de connaissances initial sur les thématiques du programme.

En fonction des résultats obtenus, le parcours est adapté individuellement :

- Score inférieur à 50 % : parcours complet recommandé — accès à l'ensemble des modules dans l'ordre séquentiel prévu
- Score entre 50 % et 75 % : parcours ciblé — les modules correspondant aux notions maîtrisées sont accessibles en révision libre, l'apprenant est orienté en priorité vers les modules présentant des lacunes identifiées
- Score supérieur à 75 % : parcours allégé — l'apprenant accède directement aux modules avancés ; les modules de base sont disponibles en consultation libre si besoin

Si un participant identifie des besoins spécifiques non couverts par le parcours proposé — qu'ils soient liés à un contexte professionnel particulier, à une situation de handicap ou à toute autre contrainte individuelle — il est invité à adresser une demande à l'équipe pédagogique à l'adresse suivante : contact@cmi-formation.fr. Un échange sera organisé afin d'étudier les adaptations possibles et de personnaliser l'accompagnement dans la mesure du possible.

Supports remis aux participants

- Support de formation complet (PDF remis en fin de formation)
- Fiches mémo récapitulatives par thème
- Bibliothèque de modèles de documents types

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Toute demande d'adaptation des modalités pédagogiques, techniques ou organisationnelles doit être adressée au référent handicap du CMI, Isabelle SOEUNG, à l'adresse suivante : isabelle@cmi-formation.fr, au minimum 10 jours ouvrés avant le démarrage de la formation.

Délais et modalités d'accès

Les inscriptions sont ouvertes toute l'année. La formation est organisée en sessions inter-entreprises ou en intra-entreprise, selon les besoins de l'organisation. Toute demande d'inscription doit être adressée par email à contact@cmi-formation.fr. Une réponse est apportée dans un délai de 48 heures à compter de la réception de la demande. La formation peut démarrer dans un délai minimum de 10 jours ouvrés après validation de l'inscription et signature de la convention de formation.

Indicateurs de résultats

CMI mesure et diffuse les indicateurs de résultats suivants pour cette formation :

- taux de satisfaction des participants (questionnaire remis en fin de formation) ;
- taux de réalisation de la formation (participants ayant suivi l'intégralité du programme) ;
- taux d'atteinte des objectifs pédagogiques (évaluation des acquis en fin de parcours) ;
- taux d'interruption en cours de formation.

Ces indicateurs sont calculés à l'issue de chaque session et consolidés annuellement. Ils sont disponibles sur demande auprès de CMI à l'adresse contact@cmi-formation.fr.