



## **RESPONSABLE DE L'ENTREPRISE ARTISANALE DU BÂTIMENT**

### ENJEUX

La formation de Responsable d'Entreprise Artisanale du Bâtiment (REAB) est spécialement conçue pour accompagner les dirigeants d'entreprises dans leurs décisions stratégiques : analyse de rentabilité, prévision d'embauche, augmentation de la marge, développement d'une nouvelle activité, projet d'investissement...

Elle est aussi particulièrement adaptée aux repreneurs qui doivent (re)créer leurs outils et mettre en place des méthodes fiables pour pérenniser l'entreprise.

### **Formation permettant l'obtention du titre REAB de niveau III (Bac+2)**

### PRE-REQUIS

Etre titulaire d'un diplôme de niveau IV (Baccalauréat ou équivalent)

**Ou** être un professionnel du Bâtiment depuis au moins deux ans et être titulaire d'un CAP ou BEP (niveau V)

### PUBLIC

- Chefs d'entreprises artisanales
- Conjoint collaborateurs
- Conjoint associés
- Conjoint salariés
- Salariés exerçant des fonctions d'encadrement et de gestion au sein de l'entreprise
- Futurs repreneurs (de l'entreprise familiale notamment)
- Personnes en cours de reprise ou venant de créer leur entreprise

### ANIMATION

Formateurs spécialisés et professionnels, ayant fait l'objet d'une procédure de qualification par l'ARFAB Bretagne.

### COMPETENCES DEVELOPPEES

- Définir et mettre en œuvre la stratégie
- Analyser sa situation économique et financière
- Assurer la gestion des ressources humaines la mise en œuvre des démarches QHSE
- Manager les équipes
- Organiser et assurer la relation commerciale avec les clients et les relations extérieures
- Négocier et vendre ses prestations
- Organiser un chantier
- Réaliser le suivi et la réception du chantier

### METHODES

L'approche terrain est privilégiée par l'intervention de formateurs ayant une activité professionnelle en lien avec leurs apports

- Echanges collectifs
- Diaporamas
- Remise de supports de formation
- Travaux en sous-groupes
- Jeux de rôles, mises en situation
- Exercices d'application, papier et sur PC
- Etudes de cas, fictifs et réels
- Questions / réponses, quiz
- Création d'outils, de matrices
- Travaux de recherches en autonomie
- Travaux de synthèse
- Accompagnement individualisé.

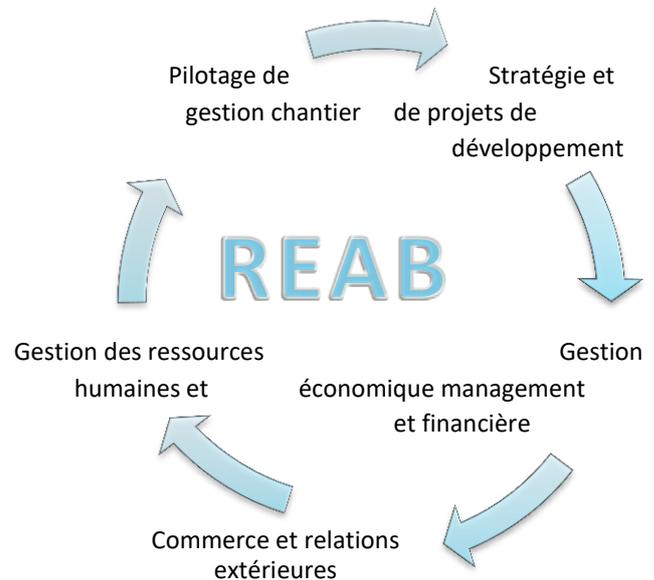
## PROGRAMME

**DUREE = 55 JOURS (384 HEURES)**

Le dispositif REAB se compose de 5 blocs de compétences spécifiques au secteur du bâtiment qui couvrent les missions polyvalentes du dirigeant :

1. Stratégie et gestion de projets de développement
2. Gestion économique et financière
3. GRH et management
4. Commerce et relations extérieures
5. Pilotage de chantier

Les activités peuvent varier selon la taille de l'entreprise, les différents corps de métier et la complexité du chantier. Toutefois, la polyvalence de Responsable d'Entreprise Artisanale du Bâtiment est un des éléments caractéristiques du métier.



Un planning mentionnant les dates exactes des journées de formation sera remis à chaque participant avant l'entrée en formation.

Un positionnement individuel (2 heures) sera effectué avant l'entrée en formation afin de mieux connaître les attentes et les besoins en compétences.

### JOUR 1 : LANCEMENT DE PROMOTION

<b>Objectifs</b>	<b>Identifier les besoins individuels</b> <b>Créer une cohésion de groupe</b> <b>Initier un cahier des charges dans le cadre du dossier d'entreprise</b>
<b>Pré-requis</b>	Aucun
<b>Éléments de contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mieux se connaître</li> <li>- Se situer dans son milieu professionnel</li> <li>- Les enjeux et conditions d'une bonne communication</li> <li>- Le cadre du dossier d'entreprise dans la certification REAB <ul style="list-style-type: none"> <li>o Pourquoi le dossier d'entreprise ?</li> <li>o Quelle forme est attendue ?</li> <li>o Les grandes étapes du dossier d'entreprise</li> </ul> </li> <li>- Le cahier des charges</li> </ul>
<b>Durée</b>	1 jour
<b>Modalités pédagogiques</b>	<i>Co-animation</i> <i>Echanges collectifs</i> <i>Jeux pédagogiques</i> <i>Construction d'un cahier des charges « dossier »</i>

**BLOC 1 : STRATEGIE D'ENTREPRISE ET GESTION DE PROJETS DE DEVELOPPEMENT**  
**(9 jours)**

**Module 1.1 : Analyse stratégique dans l'entreprise artisanale du bâtiment**

<b>Objectifs</b>	<p><b>Réaliser un diagnostic interne et externe de l'entreprise</b></p> <p><b>Définir les axes d'un projet de développement pour une entreprise artisanale du bâtiment</b></p>
<b>Pré-requis</b>	Aucun
<b>Éléments de contenu</b>	<p><b>Méthodologie du diagnostic interne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'analyse des différents types de ressources de l'entreprise : humaines, matérielles, financières, ...</li> </ul> <p><b>Méthodologie du diagnostic externe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Composantes et analyse de l'environnement de l'entreprise : concurrents, clients, fournisseurs, réseaux d'influence locaux, donneurs d'ordre, prescripteurs, apporteurs d'affaire, partenaires institutionnels, financiers, ...)</li> <li>- Outils et méthodes de veille économique et concurrentielle</li> </ul> <p><b>L'entreprise artisanale du bâtiment et son projet de développement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'analyse des forces et faiblesses de l'entreprise</li> <li>- L'identification des opportunités et menaces</li> <li>- Des résultats de l'analyse stratégique à la définition d'axes de développement : passer des constats au projet</li> </ul>
<b>Durée</b>	2 jours
<b>Modalités pédagogiques</b>	<i>Exercices pratiques à partir d'informations et exemples issus des entreprises des candidats ou d'entreprises artisanales du bâtiment.</i>

## Module 1.2 – Conduite de projet

<b>Objectifs</b>	<b>Concevoir et mettre en œuvre un projet de développement pour l'entreprise</b>
<b>Pré-requis</b>	Aucun
<b>Éléments de contenu</b>	<p><b>La conception du projet de développement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Les principales options stratégiques possibles pour une entreprise artisanale du bâtiment</li> <li>– La définition des objectifs du projet de développement à partir des résultats de l'analyse stratégique : comment se poser les bonnes questions et identifier les risques pour les anticiper</li> <li>– La définition d'un plan d'actions stratégique et sa distinction avec le plan d'actions commerciales</li> <li>– L'identification et l'évaluation des ressources nécessaires à la mise en œuvre du projet (ressources humaines, matérielles, compétences, ...)</li> </ul> <p><b>La mise en œuvre et le suivi du projet de développement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– La planification du projet</li> <li>– Le suivi du projet et la mesure des écarts</li> <li>– Méthodes de résolution de problèmes</li> <li>– L'évaluation du projet</li> </ul>
<b>Durée</b>	1 jour
<b>Modalités pédagogiques</b>	<i>Exercices pratiques à partir d'informations et exemples issus des entreprises des candidats ou d'entreprises artisanales du bâtiment.</i>

## Module 1.3 – Outils juridiques, fiscaux et organisationnels au service du projet d'entreprise

<b>Objectifs</b>	<b>Réaliser des choix juridiques et fiscaux pertinents pour son projet d'entreprise</b>
<b>Pré-requis</b>	Aucun

<p><b>Éléments de contenu</b></p>	<p><b>Le droit de la famille et ses conséquences pour l'entreprise artisanale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différents statuts pour l'artisan et le conjoint : avantages et inconvénients</li> </ul> <p><b>Le statut des entreprises artisanales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Notions de personnalité juridique et de patrimoine</li> <li>- Les différents formes juridiques et leurs avantages et inconvénients</li> <li>- Les impacts des choix effectués en matière de régime matrimonial – Les impacts fiscaux et sociaux des différentes formes juridiques</li> </ul> <p><b>La fiscalité des entreprises</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différents régimes fiscaux et leurs impacts</li> <li>- L'imposition des résultats, les différents impôts et taxes, la TVA</li> <li>- Les éléments entrant en ligne de compte dans la détermination du résultat fiscal : différentes taxes et contributions</li> </ul>
	<p><b>Les étapes clés dans la vie des entreprises en matière juridique et fiscale</b></p> <p><b>Outils de la reprise d'entreprise et évaluation de la valeur de l'entreprise</b></p> <p><b>Les partenaires du projet de développement de l'entreprise</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différents types de risques et les coûts de leur couverture : décennale, perte d'exploitation, responsabilité civile, ...</li> <li>- L'importance de la négociation et de la mise à jour des contrats avec les partenaires (banque, assurance, notaire, ...) en fonction du projet de développement de l'entreprise</li> </ul> <p><b>Les différentes solutions de coopération entre entreprises artisanales et leurs impacts</b></p> <p>Sous-traitance, cotraitance, groupement : différences et impacts</p> <p><b>Les techniques de veille juridique et fiscale</b></p>
<p><b>Durée</b></p>	<p>5 jours</p>
<p><b>Modalités pédagogiques</b></p>	<p><i>Analyse de cas pratiques à partir de la situation des candidats et de leurs entreprises. L'intervention de partenaires (banque, assurance, ...) sera favorisée.</i></p>

+ évaluation BLOC 1 : 1 jour

## BLOC 2 – GESTION ECONOMIQUE ET FINANCIERE (16 jours)

### Module 2.1 : Introduction aux mécanismes comptables

<b>Objectifs</b>	<p><b>Comprendre un bilan et un compte de résultat</b></p> <p><b>Réaliser les arbitrages lors de la clôture des comptes</b></p>
<b>Pré-requis</b>	Aucun
<b>Éléments de contenu</b>	<p><b>Sensibilisation aux mécanismes et à la méthodologie comptable</b></p> <p><b>Bilan et compte de résultat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– La construction du compte de résultat et du bilan</li> <li>– Les différentes rubriques d'un bilan</li> <li>– Les différents types de charges et produits dans un compte de résultat</li> <li>– Les liens entre bilan et compte de résultat</li> <li>– Les points clés de l'analyse d'un bilan ou d'un compte de résultat</li> </ul> <p><b>Principales opérations comptables de fin d'exercice et leurs impacts sur le résultat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Les inventaires, les stocks et les variations des stocks</li> <li>– Les différents types d'amortissements</li> <li>– Les points clés en matière d'arbitrage lors des opérations de clôture des comptes</li> </ul>
<b>Durée</b>	2 jours
<b>Modalités pédagogiques</b>	<i>Exercices pratiques au cours desquels il sera demandé aux candidats d'utiliser chaque fois que possible les données et états comptables issus de leur entreprise.</i>

### Module 2.2 – Analyse financière

<b>Objectifs</b>	<p><b>Analyser la situation financière d'une entreprise artisanale du bâtiment et définir des actions correctives appropriées</b></p>
<b>Pré-requis</b>	Module 2.1

<p><b>Éléments de contenu</b></p>	<p><b>Introduction à l'analyse financière</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les objectifs du diagnostic financier</li> <li>- Méthodologie d'analyse financière</li> </ul> <p><b>Les différentes notions utiles en analyse financière et les ratios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Fonds de Roulement, le Besoin en Fonds de Roulement et la trésorerie</li> <li>- Les différents ratios utiles à une entreprise artisanale du bâtiment et leur suivi</li> <li>- Le calcul des Soldes Intermédiaires de Gestion</li> <li>- La capacité d'autofinancement et le tableau de financement</li> </ul> <p><b>La mise en œuvre d'une démarche d'analyse financière</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'interprétation des ratios</li> <li>- Le repérage des points forts et des points faibles de l'entreprise</li> <li>- Les grands équilibres financiers à court terme, moyen terme et long terme</li> <li>- Les actions correctives en fonction des difficultés ou déséquilibres identifiés</li> </ul>
<p><b>Durée</b></p>	<p>2 jours</p>
<p><b>Modalités pédagogiques</b></p>	<p><i>Exercices pratiques à partir de données chiffrées. L'utilisation de données chiffrées issues de l'entreprise des candidats sera favorisée.</i></p>

### Module 2.3 – Analyse de la rentabilité de l'entreprise et des chantiers

<p><b>Objectifs</b></p>	<p><b>Identifier les éléments impactant la rentabilité d'une entreprise artisanale du bâtiment et définir des actions correctives appropriées</b></p>
<p><b>Pré-requis</b></p>	<p>Module 2.1</p>

<p><b>Éléments de contenu</b></p>	<p><b>Les différents éléments ayant un impact sur la rentabilité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Les charges fixes et variables et leur impact sur la rentabilité de l'entreprise</li> <li>– La détermination et l'analyse du potentiel d'heures de production et du minimum rentable</li> <li>– Le calcul du taux horaire et du coût de revient</li> <li>– La détermination du prix de vente des produits – La détermination du prix de revient d'un chantier</li> <li>– Le calcul des impacts économiques et financiers d'un investissement</li> </ul> <p><b>L'analyse de rentabilité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Les éléments à prendre en compte pour analyser la rentabilité</li> <li>– Le chiffre d'affaires minimum</li> <li>– L'utilisation des soldes intermédiaires de gestion dans l'analyse de rentabilité</li> <li>– Le seuil de rentabilité</li> </ul> <p><b>L'analyse et le suivi de rentabilité sur les chantiers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Les points clés de l'analyse de rentabilité d'un chantier</li> <li>– Les impacts des éléments annexes liés à l'environnement du chantier</li> <li>– Les éléments sur lesquels agir en cas de dérive ou d'insuffisance de rentabilité</li> </ul>
<p><b>Durée</b></p>	<p>3 jours</p>
<p><b>Modalités pédagogiques</b></p>	<p><i>Exercices pratiques à partir des données chiffrées issues des entreprises des candidats en appliquant les mises en œuvre pratiques (analyses de rentabilité) sur un devis, un chantier, une entreprise</i></p>

## Module 2.4 – Budgétisation, investissements, financements et tableaux de bord

<p><b>Objectifs</b></p>	<p><b>Organiser et suivre la gestion des différents budgets de l'entreprise en mettant en place des outils adaptés aux besoins de l'entreprise</b></p> <p><b>Mettre en place des outils de pilotage des investissements et de la trésorerie</b></p> <p><b>Utiliser les tableaux de bord comme outils d'aide à la décision</b></p>
<p><b>Pré-requis</b></p>	<p>Module 2.3</p>

<p><b>Éléments de contenu</b></p>	<p><b>L'élaboration des budgets</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différents types de budgets relatifs à l'activité dans une entreprise artisanale du bâtiment</li> <li>- Les différentes sources d'information à utiliser pour établir un budget</li> <li>- La projection et la fixation d'objectifs</li> </ul> <p><b>La gestion de la trésorerie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les caractéristiques et spécificités du prévisionnel de trésorerie - L'échéancier des règlements fournisseurs et clients et sa mise à jour - Le tableau de financement</li> <li>- Les différentes solutions de financement pour faire face à des difficultés de trésorerie et leur choix</li> </ul> <p><b>La gestion des investissements</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les caractéristiques et spécificités du budget des investissements</li> <li>- L'analyse de la pertinence d'un investissement</li> <li>- L'analyse des impacts d'un investissement</li> <li>- Les différentes solutions de financement des investissements et leur choix</li> </ul> <p><b>Les tableaux de bord comme outils d'aide à la décision</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les objectifs d'un tableau de bord</li> <li>- Les bonnes pratiques en matière de réalisation de tableaux de bord</li> </ul> <p><b>Le pilotage des chantiers à partir de l'utilisation de tableaux de bord</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les particularités des tableaux de bord d'activités (suivi de chantier et trésorerie)</li> <li>- Les principaux risques de dérive à surveiller au cours d'un chantier - Définir des actions correctives</li> </ul>
<p><b>Durée</b></p>	<p>6 jours</p>
<p><b>Modalités pédagogiques</b></p>	<p><i>Echanges entre candidats autour d'exemples, de situations de chantier issues d'entreprises artisanales du bâtiment.</i></p>

## Module 2.5 – Règlementation commerciale et marchés de travaux

<p><b>Objectifs</b></p>	<p><b>Identifier la réglementation commerciale en vigueur et les contraintes liées aux différents types de marchés</b></p> <p><b>Identifier les points d'attention et les solutions possibles pour répondre à des appels d'offres ou des marchés de travaux</b></p>
<p><b>Pré-requis</b></p>	<p>Aucun</p>

<p><b>Éléments de contenu</b></p>	<p><b>La réglementation commerciale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La fixation des prix et la concurrence</li> <li>- La vente et ses conditions : ventes de produits et de prestations, garanties, moyens de paiement et documents commerciaux</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les relations contractuelles entre l'entreprise et ses clients</li> <li>- Les différents types de contrats commerciaux utiles à une entreprise artisanale du bâtiment</li> <li>- Les devis et factures : mentions obligatoires et facultatives, durée de conservation, ...</li> <li>- Les paiements : arrhes et acomptes, délais de paiement réglementés et non réglementés</li> </ul> <p><b>Les appels d'offres et marchés de travaux : particularités juridiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différents intervenants</li> <li>- La consultation des entreprises en marché public et en marché privé – Les précautions à prendre avant la signature d'un marché public ou privé et durant l'exécution des travaux (droit des contrats et droit de la construction)</li> </ul> <p>-</p>
<p><b>Durée</b></p>	<p>2 jours</p>
<p><b>Modalités pédagogiques</b></p>	<p><i>Echanges entre candidats autour d'exemples, de situations issues d'entreprises artisanales du bâtiment</i></p>

+ évaluation BLOC 2 : 1 jour

## BLOC 3 - RESSOURCES HUMAINES ET MANAGEMENT (8 jours)

### Module 3.1 : Droit social, gestion des ressources humaines et démarches qualité

<b>Objectifs</b>	<p><b>Assurer la gestion des ressources humaines de l'entreprise dans le respect de la réglementation en vigueur</b></p> <p><b>Identifier les outils et accompagnements mobilisables pour mettre en œuvre une démarche de gestion des compétences</b></p> <p><b>Identifier les obligations et les outils de l'entreprise en matière de santé, de sécurité au travail et de protection de l'environnement</b></p> <p><b>Identifier les démarches qualité, les labels et les certifications pouvant répondre aux besoins d'une entreprise artisanale du bâtiment</b></p>
<b>Pré-requis</b>	Aucun

### Module 3.2 : Management d'équipe

<b>Objectifs</b>	<b>Organiser et animer l'équipe de l'entreprise au quotidien, organiser et prioriser ses activités pour être efficace et accompagner son équipe sur le moyen terme</b>
<b>Pré-requis</b>	Aucun
<b>Éléments de contenu</b>	<p><b>Introduction au management</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les particularités du management dans une entreprise artisanale : proximité, ...</li> <li>- L'importance de la posture managériale pour le chef d'entreprise</li> </ul> <p><b>Organisation de l'équipe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les éléments à prendre en compte pour animer une équipe de travail</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'organisation de l'équipe</li> <li>- La fixation des objectifs et leur suivi</li> <li>- La transmission des consignes : les points clés</li> <li>- La délégation et son suivi</li> <li>- La répartition de la charge de travail dans une entreprise artisanale du bâtiment</li> </ul> <p><b>Animation et motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les leviers et vecteurs de motivation</li> <li>- Le rôle du chef d'entreprise dans la motivation de l'équipe</li> </ul> <p><b>Communication avec l'équipe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Principes de communication interpersonnelle</li> <li>- La communication formelle et informelle au sein de l'entreprise</li> <li>- Les temps formalisés de motivation et leur usage : entretiens, réunions d'équipe, ...</li> <li>- La transmission des messages clés : stratégie de l'entreprise, relation client, respect des consignes en matière de sécurité et de santé au travail, en matière de protection de l'environnement, ...</li> <li>- La gestion des conflits ou les situations relationnelles délicates</li> </ul> <p><b>Accompagnement des membres de l'équipe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluation des compétences</li> <li>- Détection des difficultés</li> <li>- Les différentes formes d'accompagnement</li> </ul> <p><b>Gestion du temps et priorisation de ses activités</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'analyse des aléas</li> <li>- La détermination des priorités en fonction de l'importance et de l'urgence de la situation à traiter</li> </ul>
<b>Durée</b>	4 jours (dont évaluation bloc 3)
<b>Modalités pédagogiques</b>	<i>Des études de cas simples seront proposées aux candidats au cours de la formation. Les situations des entreprises des candidats seront utilisés chaque fois que possible.</i>

**BLOC 4 – COMMERCE ET RELATIONS EXTERIEURES**  
**(6 jours)**

**Module 4.1 : Stratégie commerciale et de communication**

<b>Objectifs</b>	<p><b>Déterminer des priorités de prospection et de communication</b></p> <p><b>Définir des actions commerciales et de communication adaptées aux objectifs et ressources de l'entreprise et tenant compte de son environnement commercial</b></p>
<b>Pré-requis</b>	Aucun
<b>Éléments de contenu</b>	<p><b>L'élaboration d'une stratégie commerciale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les points clefs de l'analyse de la clientèle et de la concurrence</li> <li>- L'analyse de l'offre de l'entreprise dans son environnement : valeur ajoutée de l'offre de l'entreprise dans son environnement</li> <li>- De l'analyse à la stratégie commerciale : les étapes et les différents types de stratégie commerciale pour une entreprise artisanale du bâtiment</li> </ul> <p><b>Techniques de prospection</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La définition des objectifs et des cibles</li> <li>- L'élaboration d'un plan de prospection adapté à l'entreprise artisanale</li> <li>- Le choix des canaux de prospection</li> <li>- Le réseautage professionnel</li> <li>- L'utilisation des outils numériques et des médias sociaux par les entreprises</li> <li>- Le choix de la conduite des actions de prospection : une fonction partagée ?</li> </ul> <p><b>Les outils de promotion de l'entreprise</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différents outils à disposition de l'entreprise : charte graphique, papier à en-tête, marquage des véhicules, des vêtements de travail et des chantiers, cartes de visite, site internet, plaquettes commerciales, enquêtes de satisfaction, événements, newsletters, ...</li> <li>- Le choix des outils de communication, des moyens et des partenaires éventuels en fonction des besoins et objectifs de l'entreprise</li> <li>- L'importance de la mise à jour des outils et de l'évaluation des résultats obtenus</li> </ul> <p><b>Les spécificités de la communication digitale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'animation des outils de communication digitale</li> <li>- Les différents types de référencement</li> </ul>

<b>Durée</b>	3 jours
<b>Modalités pédagogiques</b>	<i>Exercices pratiques organisés à partir d'une analyse des pratiques des entreprises des candidats</i>

## Module 4.2 : Relation client et entretien de vente

<b>Objectifs</b>	<b>Etre efficace dans sa relation client en amont, pendant et en aval de l'entretien de vente</b>
<b>Pré-requis</b>	Aucun
<b>Éléments de contenu</b>	<p><b>Connaissance client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les caractéristiques des différents types de clientèle dans les entreprises artisanales du bâtiment : particuliers, professionnels, marchés publics et privés</li> <li>- L'évolution des attentes et exigences des clients</li> <li>- L'impact de la crise sur l'approche client</li> </ul> <p><b>Techniques de vente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La phase de découverte des besoins : identification du potentiel, des motivations et des freins, des besoins non exprimés, ...</li> <li>- La reformulation : synthèse des besoins et motivations du client, identification des signaux d'achat, analyse de la crédibilité et de la faisabilité d'un projet, passage de la découverte à la proposition</li> <li>- Mise en valeur de la proposition</li> <li>- Les différents types d'objections et leur traitement</li> <li>- Mise en valeur d'un devis : les points clés</li> <li>- Techniques de négociation</li> <li>- Engagement du client et conclusion de la vente</li> </ul> <p><b>La relation client en aval de l'entretien de vente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'importance du traitement de la réclamation client : un enjeu pour l'entreprise et toute son équipe</li> <li>- Les outils et techniques permettant d'entretenir la relation client : évaluation de la satisfaction client, newsletter, ...</li> <li>- Les salariés et leur rôle dans la commercialisation des prestations : conseil aux clients, mise en valeur du savoir-faire de l'entreprise, ...</li> </ul>
<b>Durée</b>	2 jours
<b>Modalités pédagogiques</b>	<i>Les échanges de pratiques entre candidats seront favorisés</i>

+ évaluation BLOC 4 : 1 jour

**BLOC 5 – PILOTAGE DE CHANTIER**  
(5 jours)

Module 5.1 : Préparation, suivi et réception de chantier

<b>Objectifs</b>	<p><b>Anticiper l'ensemble des étapes à mettre en œuvre pour préparer un chantier, depuis l'appréhension de son environnement jusqu'à la planification des différentes interventions</b></p> <p><b>Assurer un suivi et une réception de chantier efficaces</b></p>
<b>Pré-requis</b>	Aucun
<b>Éléments de contenu</b>	<p><b>L'appréhension de l'environnement d'un chantier</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La logistique : accès et accessibilité, points d'attention, ...</li> <li>- La constitution de l'équipe</li> <li>- Les démarches à effectuer : autorisations administratives assurances, approvisionnements</li> <li>- La démarche et les outils permettant un suivi concerté des interventions sur un chantier (logiciels et applications de partage des informations de chantier, BIM, ...)</li> <li>- Le rôle des différents intervenants sur le chantier : architecte, maître d'œuvre, différents corps d'état, ...</li> <li>- La réalisation du dossier technique</li> <li>- Le recours aux bureaux d'études et de contrôle : points clés</li> </ul> <p><b>La réalisation des achats</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le choix des fournisseurs et la négociation fournisseurs</li> <li>- La formulation des demandes aux fournisseurs</li> <li>- Le suivi des livraisons de matériaux et matériels</li> <li>- La gestion des réclamations fournisseurs : règlementation</li> </ul> <p><b>La planification des interventions et la communication avec l'équipe et le client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'organisation et la gestion de planning pour l'équipe</li> <li>- La traduction des besoins du client en problématiques techniques</li> <li>- L'importance de la transmission des besoins et des attentes du client à l'équipe technique</li> <li>- L'organisation des rencontres avec les clients ou leurs représentants</li> <li>- Le passage d'un positionnement technique à un positionnement « orienté client »</li> </ul>

	<p><b>Le suivi de chantier</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La formalisation et la transmission des écrits de chantier</li> <li>- Le suivi des activités de l'équipe</li> <li>- La gestion des interfaces avec les autres corps d'état - La gestion des aléas : les points clés</li> </ul> <p><b>La réception de chantier</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La définition légale et les enjeux de la phase de réception</li> <li>- Les différents types de réceptions</li> <li>- Le déclenchement et la préparation de la réception</li> <li>- Les conditions de la réalisation et la levée des réserves</li> <li>- La rédaction du PV</li> <li>- Les pièces et documents devant accompagner une réception de chantier</li> </ul>
<b>Durée</b>	3 jours
<b>Modalités pédagogiques</b>	<i>Exercices pratiques organisés à partir d'une analyse des pratiques des entreprises des candidats</i>

## Module 5.2 : Environnement réglementaire et normatif d'un chantier

<b>Objectifs</b>	<b>Identifier l'ensemble des normes et réglementations à respecter dans le cadre d'un chantier</b>
<b>Pré-requis</b>	Aucun

<b>Éléments de contenu</b>	<p><b>Les aspects techniques et réglementaires liés à l'exécution des chantiers : DTU, avis techniques, règles de l'art, ...)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les sources d'information</li> <li>- Les techniques de veille</li> <li>- Les risques en cas de non-respect</li> </ul> <p><b>La sécurité et l'hygiène sur le chantier</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les partenaires de la sécurité et de la santé au travail dans le bâtiment</li> <li>- Les conditions à mettre en œuvre pour assurer la sécurité de son équipe</li> <li>- Les documents à produire aux organismes de prévention et les pièces exigibles par les différentes instances (PPSPS, DU, FIMO, FCOS, CACES, ...)</li> </ul> <p><b>La gestion des déchets</b></p>
	<p>Les différents types de déchets produits par l'activité</p> <p>Le mode de traitement et de tri des déchets produits par l'entreprise</p>
<b>Durée</b>	1 jour
<b>Modalités pédagogiques</b>	<i>L'intervention de partenaires en matière de santé et de sécurité au travail sera favorisée.</i>

+ évaluation BLOC 5 : 1 jour

Au cours de la formation, vous développerez un projet personnel, lié aux différents thèmes abordés et sur la réalité de votre entreprise (comptant pour l'évaluation générale du REAB). Ce « dossier d'entreprise » vous permettra d'analyser les forces et faiblesses de votre entreprise et de mettre en place des solutions.

11 journées, en plus de celles mentionnées dans les blocs ci-dessus, seront consacrées au travail individuel sur ce « dossier ».

Si vous le souhaitez, vous pouvez apporter votre ordinateur personnel à chacune des sessions pour travailler dès que possible sur les propres données de l'entreprise.

**Validation : A l'issue de la formation, le stagiaire ayant validé les épreuves (réussite aux 5 blocs) sera détenteur du titre de niveau III (Bac+2) de « Responsable d'Entreprise Artisanale du Bâtiment »**