

## **- Programme de formation - Savoir gérer les clients difficiles et développer son assertivité**

### **Objectifs pédagogiques :**

- Prendre du recul sur des situations clients difficiles
- Développer son assertivité
- Maitriser les techniques de réponse

**Public visé :** personnel en situation de relation clientèle directe

**Pré requis :** formation accessible à tout niveau de compétences ou de rôle

### **Programme :**

1. décrypter mes émotions en situation de stress et en mesurer l'impact sur mon comportement (outil analyse transactionnelle)
2. La posture face au client : se préparer (outil : les positions de vie )
3. Diagnostic de son niveau d'assertivité et plan d'action personnel pour renforcer son assertivité lors de situations « difficiles »
4. La typologie des clients difficiles : comment les gérer
5. Maitriser les techniques pour traiter les insatisfactions (le questionnement et la reformulation)
6. Mises en situation

**Durée :** 1 Jour ou 2 demi-journées

**Tarif en inter :** 250€ nets de taxe par personne

**Tarif en intra :** me consulter

**Lieu :** présentiel : région de Grenoble. Distanciel possible (zoom)

**Méthodes pédagogiques :** Apports théoriques, quizz et mises en situation sur la base de cas apportés par les participants. Remise d'un support pédagogique.

**Méthodes d'évaluation :** questionnaire d'évaluation à chaud remis à la fin de la formation

**Intervenants : Hélène Spada**, dirigeante du cabinet Ananta Conseil. Consultante en RH et management, formatrice et coach professionnelle.

Plus de 20 ans dans les ressources humaines et en tant que manager d'équipes (privé et public) m'ont confrontée à différentes problématiques : techniques et juridiques mais également humaines et managériales. Très attirée par ces 2 derniers champs, j'ai beaucoup cherché à creuser ces sujets, parfois en trouvant les bonnes réponses, parfois en ayant toujours des questionnements et à la recherche de nouvelles façons de faire, pour préserver à la fois l'activité et l'humain

J'ai donc choisi de continuer ma carrière sur les volets humains et managériaux et de me former au coaching pour avoir des clés de lecture de certaines situations mais aussi et surtout acquérir une posture qui me permet d'accompagner sans toutefois me substituer aux personnes ou aux organisations.

Au sein du Cabinet **Ananta Conseil**, j'accompagne :

- Les managers et dirigeants se questionnant sur des sujets de management, leadership ou relationnel
- Les équipes en constitution ou bien dans des phases de tension
- Les particuliers, sur des problématiques d'évolution professionnelle ou de conflits
- Les organisations sur des enjeux RH et humains, notamment dans le cadre d'accompagnement au changement.

Certifiée en agilité comportementale « coach agile profile » et en Process Communication® par Kalher France, je suis praticien PNL (Programmation Neuro Linguistique) et formée à la communication non violente.



# Conditions générales de vente

## 1. Désignation

Ananta Conseil, SARL au capital social de 5 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Grenoble, sous le SIRET 841 478 621 00029 ayant son siège social à l'adresse 304 route de Bonnetière - 38700 SARCENAS, représentée par Mme Hélène SPADA en sa qualité de Dirigeante.

Les présentes Conditions Générales de Vente de prestations de services, ci-après dénommées CGV, constituent l'accord régissant pendant sa durée, les relations entre le Prestataire, ci-après dénommé le Prestataire et ses clients dans le cadre de la vente de prestations de services et de formation. Toute commande passée avec le Prestataire implique l'adhésion pleine et entière et sans réserve du client à ces CGV. Le fait que le prestataire ne mette pas en œuvre l'une ou l'autre clause établie en sa faveur dans les présentes conditions, ne peut être interprété comme une renonciation de sa part à s'en prévaloir.

## 2. Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations engagées par le Prestataire pour le compte du Client, après validation conjointe sur le contenu, format et tarification. Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions générales de vente. Les présentes conditions générales de vente prévalent sur tout autre document du Client, et en particulier sur toutes les conditions générales d'achat du Client

## 3. Nature des prestations

Le Prestataire dispense des prestations en matière de Conseil (RH, management et recrutement). Elle dispense également des formations inter et intra entreprises, ainsi que des actions de coaching individuel et collectif.

## 4. Devis et commande

Le prestataire intervient sur demande expresse du client. Une proposition commerciale ou devis valant contrat est réalisée pour toute prestation. Pour confirmer sa commande de manière ferme et définitive, le client devra retourner cette proposition commerciale sans aucune modification :

- soit par courrier postal dûment signé et daté avec la mention « Bon pour accord » de la personne légalement responsable ainsi que du cachet commercial,
- Soit par courrier électronique avec l'expression du consentement du client.

La commande ne sera validée qu'après renvoi de la proposition commerciale valant contrat, accepté et signé, accompagné du règlement de l'acompte éventuellement demandé. A défaut de réception de l'accord du client et de l'acompte, ou bien à compter de la date d'expiration du devis, la proposition de devis est considérée comme annulée et le prestataire se réserve le droit de ne pas commencer sa prestation. La validation de la commande implique l'adhésion pleine et entière et sans réserve du client aux présentes CGV.

## 5. Tarifs

Les prix des services sont ceux détaillés dans les devis ou conventions de formation, acceptés par le client. Ils sont exprimés en euros et sont soumis à la TVA exceptés pour les prestations de formation. Les prix peuvent être calculés au forfait, à l'heure, au recrutement ou à la journée. Il est convenu entre les parties que le règlement par le client de la totalité des honoraires du prestataire vaut réception et acceptation définitive des prestations.

Toutefois il est rappelé que le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de signature du contrat (article L121-16 du Code de la consommation). S'il souhaite faire valoir ce droit, il devra le signaler à l'adresse suivante ; [helene@ananta-conseil.fr](mailto:helene@ananta-conseil.fr). Il recevra en retour un formulaire de rétractation à remplir.

Les frais de déplacement du Prestataire, hors agglomération grenobloise, seront refacturés au réel, sur présentation de justificatifs : déplacements, hôtel, repas. Ces frais ne sont pas inclus dans le prix de la prestation de conseil, coaching ou de formation

**En aucun cas le tarif de la prestation ne peut être renégocié après que la prestation est réalisée.**

## 6. Facturation et modalités de paiement

Le règlement du prix de la prestation est payable au comptant, à l'issue de la prestation ou sur présentation de facture mensuelles effectué par chèque ou virement bancaire :

Le paiement anticipé ne pourra faire l'objet d'aucun escompte.

## 7. Règlement par un OPCO dans le cadre d'une prestation de formation

Dans le cas d'un financement par l'intermédiaire d'un OPCO, il appartient au Client de faire la demande de prise en charge auprès de l'OPCO avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande.

L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription accompagné du dossier complété.

En cas de prise en charge partielle par l'OPCO, la différence sera facturée directement au Client.

Si l'accord de prise en charge de l'OPCO n'est pas parvenu au premier jour de la formation, la totalité des frais de formation sera facturée au Client et ce dernier se chargera de demander le remboursement à l'OPCO dont il dépend.

## 8. Retard de paiement

**Conformément à l'article L441-6 du code du commerce, le délai de paiement des sommes échues ne peut dépasser 30 jours fin de mois à compter de la date d'émission de la facture.**

**Tout retard ou défaut de paiement entraînera de plein droit :**

- L'exigibilité immédiate de toute somme restant due,
- Le calcul et le paiement d'une pénalité de retard sous forme d'intérêts à un taux équivalent à trois (3) fois le taux d'intérêt légal (en vigueur au jour de la facturation des prestations)
- Cette pénalité est calculée sur le montant hors taxes de la somme restant due, et court à compter du jour suivant la date de règlement portée sur la facture, jusqu'à son paiement total, sans qu'aucun rappel ou mise en demeure préalable ne soient nécessaires. Le taux applicable est calculé au prorata temporis.
- Le droit pour le prestataire de suspendre l'exécution de la prestation en cours et de surseoir à toute nouvelle commande ou livraison.

## 9. Responsabilité

Considérant la nature des prestations réalisées, l'obligation du prestataire est une obligation de moyen. Le prestataire s'engage à réaliser les prestations conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière, aux termes et conditions de l'accord, ainsi que dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables. Le client s'engage à mettre à disposition du prestataire dans les délais convenus, l'ensemble des informations et documents indispensables à la bonne réalisation de la prestation ainsi qu'à la bonne compréhension des problèmes posés.

**La responsabilité du prestataire ne pourra pas être engagée pour :**

- une erreur engendrée par un manque d'information ou des informations erronées remises par le client,
- un retard occasionné par le client qui entrainerait l'impossibilité de respecter les délais convenus ou prescrits par la loi.
- l'absence de résultats des candidats recrutés, et ce pour quelque durée que ce soit.

**La responsabilité du prestataire, si elle est prouvée,** sera limitée à la moitié de la somme totale hors taxes effectivement payée par le client pour le service fourni par le prestataire à la date de la réclamation par lettre recommandée avec accusé de réception. Chacune des parties est responsable envers l'autre de tout manquement aux obligations mises à sa charge.

**10. Durée et résiliation**

La durée des prestations est définie dans le devis ou la proposition commerciale valant contrat. Chacune des parties pourra résilier immédiatement le contrat en cas de cessation d'activité de l'une des parties, cessation de paiement, redressement judiciaire, liquidation judiciaire ou toute autre situation produisant les mêmes effets après l'envoi d'une mise en demeure adressée à l'administrateur judiciaire (ou liquidateur) restée plus d'un mois sans réponse, conformément aux dispositions légales en vigueur. En cas d'arrivée du terme ou de la résiliation du contrat :

- le contrat de prestation de service cessera automatiquement à la date correspondante,
- le prestataire se trouve dégagé de ses obligations relatives à l'objet du présent contrat à la date de résiliation ou d'expiration du contrat,
- le prestataire s'engage à restituer au client au plus tard dans les trente (30) jours ouvrés qui suivent la résiliation ou l'expiration du contrat, l'ensemble des documents ou informations remis par le client.

En cas de résiliation de l'accord par le client, seront dues par le client les sommes correspondant aux prestations réalisées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation et non encore payées.

**Pour toute prestation de recrutement, l'arrêt de la prestation à l'initiative du client entrainera une facturation de 90 % du montant total de la prestation engagée et validée par lettre de mission.**

**11. Conditions d'annulation et de report**

Toute annulation par le client doit faire l'objet d'une notification écrite (mail, courrier) au plus tard 15 jours calendaires avant le début de la formation.

Pour les formations en inter : en cas d'annulation par l'entreprise moins de 15 jours calendaires avant le début de la formation, un dédit de 30% sera facturé à titre d'indemnisation.

Toute annulation ou non présentation du stagiaire à la date du début de la formation entrainera la facturation du coût de la formation dans son intégralité à titre d'indemnité forfaitaire.

Une fois la formation commencée, toute annulation ou interruption de la formation donne lieu au paiement de la totalité des frais de formation, déduction faite, le cas échéant, des sommes acquittées et/ou facturées au titre de la formation effectivement suivie par le stagiaire.

Le Prestataire se réserve le droit d'annuler une prestation en cas de force majeure ou de reporter, dans un délai de 8 jours avant sa date de réalisation, une formation dont le nombre des participants est jugé insuffisant. Le client en est informé par mail, aucune indemnité n'est due en raison d'une annulation du fait de Le Prestataire.

En cas d'annulation définitive de la formation par le Prestataire, il est procédé au remboursement des acomptes perçus le cas échéant.

En cas de réalisation partielle par le Prestataire, seul le prix de la prestation réalisée partiellement sera facturé au titre de la formation.

**12. Propriété intellectuelle et copyright**

L'ensemble des fiches de présentation, contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale...) utilisés par le Prestataire pour assurer les formations ou remis aux stagiaires constituent des œuvres originales et à ce titre sont protégées par la propriété intellectuelle et le copyright. A ce titre, le Client s'interdit d'utiliser, transmettre, reproduire, exploiter ou transformer tout ou partie de ces documents, sans un accord exprès de le Prestataire. Cette interdiction porte, en particulier, sur toute utilisation faite par le Client et le Stagiaire en vue de l'organisation ou l'animation de formations.

**13. Obligations et confidentialité**

**Le prestataire s'engage à :**

- respecter la plus stricte confidentialité concernant les informations fournies par le client, et désignées comme telles,
- ne divulguer aucune information sur les prestations de services réalisés pour ses clients,
- restituer tout document fourni par le client à la fin de la mission,
- signer un accord de confidentialité si le client le souhaite. Les clauses du contrat signé entre les parties sont réputées confidentielles, et à ce titre ne peuvent être communiquées à des tiers non autorisés.

**Le client s'engage à :**

- respecter les dates et heures des rendez-vous fixés pour le bon déroulement du dispositif souscrit : toute action non honorée mais non décommandée dans les quarante-huit (48) heures précédant la date de sa réalisation reste due au prestataire. La réalisation ultérieure de cette action entrainera son paiement en sus.
- tout mettre en œuvre pour replanifier dans un délai conforme au bon déroulement du dispositif les actions annulées avec le préavis de quarante-huit (48) heures évoqué.
- régler toute prestation d'ue dans un délai de 45 jours à réception de facture

**14. Informatique et libertés**

Des données à caractère personnel sont collectées afin de pouvoir répondre à la demande du client et de le tenir informé des offres de service de le Prestataire. Aucune information personnelle n'est cédée à des tiers. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès qu'il peut exercer auprès de la Dirigeante de le Prestataire ;

**15. Litiges**

Tout différend relatif à l'interprétation, la validité ou l'exécution de la présente convention devra être précédé, avant saisine au tribunal compétent, d'une tentative de règlement amiable entre les parties. Si aucune solution ne peut être trouvée au différend contractuel, le litige sera soumis à la juridiction des tribunaux compétents.