

Programme de formation professionnelle

Proposer ses produits en BtoC et travailler avec les consommateurs sereinement

Durée (présentiel/distanciel)	7 heures
Nombre de places	1
Nombre minimum d'inscrits	

Présentation générale :

Toute entreprise qui vend ses biens et services à des consommateurs doit appliquer le Droit de la consommation. La question est de savoir ce qu'est un consommateur. Un consommateur est toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole. Attention néanmoins! Certaines dispositions s'appliquent également aux professionnels de moins de 5 personnes. Aussi, vous souhaitez travailler avec ces profils, inscrivez vous à cette formation!

Objectifs :

- Identifier les principes issue du droit de la consommation
- Déterminer les types de clients auxquels appliquer le droit de la consommation
- Appliquer la réglementation de la consommation à la vente de vos produits et services
- Vendre sereinement vos produits et services dans le respect du droit de la consommation

Programme :

1 Présentation générale du Droit de la consommation depuis les réformes de 2016 et 2019

Qu'est-ce qu'un consommateur? Nouvelle définition

Le principe de bonne foi

Les pratiques commerciales interdites et réglementées

L'actualisation des droits des consommateurs

Atelier : Quelles conséquences pour le B to C après la réforme? Les précautions à prendre désormais

2 Faire connaître ses produits : marchandise et/ prestation de service

Quid de l'obligation générale d'information précontractuelle

Comment se matérialise-t-elle pour les marchandises (packaging, objets...) et pour les services.

Intérêt particulier: quelle valeur donner aux Codes de bonne conduite et aux labels de confiance ?

3 Maîtriser la conclusion et l'exécution d'une vente de marchandise et/ou de service

Rappel des règles générales à la constitution d'un contrat

L'interdiction des clauses abusives

La pratique des arrhes et acomptes

Développer son activité de prestations de services : reconduction des contrats et résiliation

Assurer la livraison et le transfert de risque du produit sans sa propriété

Garantir la conformité du produit au contrat et gérer les vices cachés

Intérêt particulier: exercices autour de nombreuses situations vécues par les TPE/TPI ces 12 derniers mois.

4 Les spécificités de certains contrats

Les contrats d'E-commerce

Les contrats conclus à distance et/ou hors établissement

Les contrats conclus à domicile et/ ou sur des foires et salons

Les contrats d'utilisation de biens à temps partagé, contrats d'échange

Les ventes sur salons et foires

Intérêt particulier: comment organiser juridiquement sa distribution de biens et de services ?

Moyens pédagogiques :

- Apport théorique sur la réglementation
- Approche pratique à l'aide de mises en situation et cas concrets
- Formation dispensée à l'aide d'un support de formation

Documents et Équipements nécessaires :

Aucun document n'est requis pour suivre cette formation Ordinateur équipé d'une caméra et microphone avec une connexion Internet stable en cas de formation en visioconférence

Type de public :

Dirigeant d'entreprise, assistant juridique expérimenté, assistante de direction...

Prérequis :

Aucun prérequis pour cette formation

Méthodes pédagogiques :

Tout au long de la formation, sont alternées plusieurs méthodes de formation : magistrale, découverte et interrogative. Cela revient à proposer notamment les outils pédagogiques suivants :

- Mise en situation autour des cas pratiques
- Questions-Réponses en face à face

Évaluation, modalités d'évaluation & sanctions :

- Evaluation du niveau des connaissances des stagiaires en début de formation
- Evaluation des acquis des stagiaires en fin de formation

Références du formateur :

Aurélie Joubert - Directrice juridique et Formatrice en Droit

Master 2 Droit des affaires et de l'entreprise

Certificat professionnel en Droit des nouvelles technologies, de l'innovation et de la protection de donné

Durée et modalités d'inscription :

Les sessions de formation sont organisées en intraentreprise. Les dates de formation sont convenues d'un commun accord entre l'OF et le client. Sauf disponibilité plus rapide, le délai moyen d'accès à la formation est de 2/3 mois.

Accessibilité :

La formation juridique pour non juriste est pour tous et pour tous les profils de stagiaires. Tout à chacun peut suivre une formation dans notre organisme. Des aménagements pédagogiques peuvent être mis en place et une proposition personnalisée sera réalisée pour que toute demande reçoive une réponse satisfaisante. A ce titre, l'organisme de formation s'est rapprochée et est en contact avec l'Agefiph 45.

Débouchés :

Au terme de la formation, le stagiaire aura développé ses compétences pour vendre ses biens et services dans le respect du droit de la consommation.

Statistiques :

Évaluation des formations

1. Indice de satisfaction des formations réalisées chez Aurélie Joubert (« *très bon et excellent* ») : **87% en 2021** (100% en 2020, 100% en 2019, 100% en 2018 et 100% en 2017) et (« Satisfaisant ») 13 % en 2021.
2. Indice de satisfaction sur la pédagogie (animation, supports...) : **100% en 2021** (100 % en 2020, 100% en 2019, 98% en 2018 et 100% en 2017)