

Programme de formation professionnelle

Encadrer ses relations commerciales

Durée (présentiel/distanciel)	21 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. La vente à des consommateurs est également conditionnée au respect du RGPD. 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
- Adapter son cycle de vente au respect du RGPD : de l'ouverture d'un compte client au suivi de l'activité en ligne
- Vendre sereinement vos produits et services dans le respect du droit de la consommation

Programme :

1 Qu'est ce qu'un contrat ? - 120 mins

La définition / Les sources du droit des contrats / Les principales caractéristiques des contrats commerciaux / Les parties à un contrat
Intérêt particulier : se familiariser avec le vocabulaire du droit des contrats utile à la suite de la formation autour d'exercices

2 Présentation générale du Droit de la consommation depuis les réformes de 2016 et 2019 - 90 mins

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 de 2022 ? Les précautions à prendre désormais

3 Connaître et faire connaître ses produits : marchandise et/ prestation de service - 3h 30mins

Quid de l'obligation générale d'information précontractuelle

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

Analyser les risques juridiques de ses produits

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

4 Maîtriser la conclusion et l'exécution d'une vente de marchandise et/ou de service avec un fournisseur et/ou un client - 120 mins

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.

5 Les spécificités de certains contrats - 90 mins

Les contrats d'E-commerce et les conditions du droit de rétractation

Les contrats conclus à distance et/ou hors établissement (ex: le secteur du bâtiment)

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

Intérêt particulier: comment organiser juridiquement sa distribution de biens et de services depuis la réforme de 2022 et la contractualiser ?

6 Quelques clauses usuelles... 3h30

Les clauses dites « générales » (acceptation des CGV, interprétation du contrat, loi du contrat...)

La clause de prix,

Les obligations des parties,

Les obligations liées au Droit de rétractation,

La clause de garantie de conformité et des vices cachés,

La clause limitative de responsabilité,

La clause d'attribution de juridiction,

La clause de médiation,

La clause pénale,

La clause résolutoire...

Intérêt particulier : intégration des droits spécifiques dans les contrats commerciaux comme le droit de la consommation et les droits d'auteur ou PI.

Etude de cas pratiques : présentation concrète de ces clauses et leur exemple de rédaction

Exercice : S'essayer à la rédaction d'un contrat commercial

7 Objectifs et périmètre d'application du RGPD - 30 mins

Les objectifs du RGDP

Le périmètre matériel et territorial du RGPD

Intérêt particulier: se familiariser avec le vocabulaire du droit du numérique et identifier le responsable du traitement sur qui repose les obligations du RGPD

8 Les grands principes du RGPD applicables au e-commerçant - 1h30

Le principe de minimisation des données,

Le rappel et le renforcement du consentement du titulaire des données

L'information des personnes sur l'usage de leurs données,

Le principe d'auto-respect de la réglementation

La sécurisation des données personnelles

Intérêt particulier: Les nouveaux droits imposés par le RGPD (portabilité, effacement, oubli etc.)

Illustration par des exemples de mise en situation avec les mécanismes et réflexes à prendre dans la politique de confidentialité et les CGU du service.

9 Les principaux outils de suivi d'activité et de conformité des traitements de données dans la TPE - 1h30

Le registre d'activité des traitements de données

La cartographie des traitements de données,

L'audit et la mise en conformité juridique.

Mise en pratique: La mise en place d'un « référentiel sécurité » à l'aide d'outils et de check list.

10 Les étapes préalables à la mise en production d'un site de E-commerce - 3h30

Les contraintes réglementaires du site E-commerce (les mentions légales, les CGU, les mentions de confidentialité des données personnelles...)

Les éléments d'information au E-consommateur (notamment les obligations d'information depuis les réformes de 2016 sur les délais

de livraisons, les modes de livraison)

Les conditions de vente via Internet et ses conséquences (les CGV, le droit de rétraction...)

Intérêt particulier et exercice pratique : comment appliquer l'obligation d'information?

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 téléprésentiel.

Type de public :

Niveau Débutant

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 technologiques, de l'innovation et de la protection de données

DU Droit, Religion et Société

Intervention régulière auprès des professionnels et dirigeants d'entreprise depuis plus de 10 ans.

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 3/4 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 des compétences pour vendre ses biens et services en ligne dans le respect du droit de la consommation et du RGPD.

Statistiques :

Évaluation des formations

1. Indice de satisfaction des formations réalisées chez Aurélie Joubert (« *très bon et excellent* ») : **100% en 2022** (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 2022** (100% en 2021, 100 % en 2020, 100% en 2019, 98% en 2018 et 100% en 2017)