



Toute relation qui veut s'inscrire dans la durée repose sur la confiance. Suivre le code de déontologie et de bonnes pratiques commerciales, c'est garantir votre éthique et votre professionnalisme.

## Le commercial a des devoirs vis-à-vis d'ESIC

- Le commercial s'engage pour les seuls services que ESIC peut assurer
- Le commercial se comporte dans le meilleur esprit de loyale collaboration
- Il refuse de suivre toute politique commerciale contraire à la législation et à l'honnêteté
- Il refuse toute action contraire aux bons usages commerciaux
- Le commercial a la préoccupation constante de ne traiter qu'avec des clients réputés solvables
- En cas de différent, il recherche d'abord une solution amiable et déploie tous les efforts nécessaires à son aboutissement

## ... mais aussi vis-à-vis de ses clients...

- Il a en permanence le souci de discrétion qui engage le secret professionnel.
- En cas de litige, il recherche un règlement dans le respect des normes professionnelles de la formation professionnelle.
- Il refuse de suivre toute politique commerciale contraire à la législation et à l'honnêteté.
- Il refuse toute pratique contraire à la législation et à l'honnêteté.
- Il a la préoccupation constante de valoriser l'image de la profession

## Référentiel Qualiopi

L'organisme de formation est engagé dans une démarche de certification selon le référentiel national qualité QUALIOPi. Dans le contexte de cette démarche, tous les prestataires sont tenus de respecter l'application des exigences de cette certification. Nous vous invitons à prendre [connaissance](#).



## Respect des règles dans le cas de formations financées par la Caisse des dépôts (CPF)

1. Tout constat d'inscription faite par une autre personne que le titulaire sur la plateforme EDOF entraînera de notre part l'annulation du dossier et la fin immédiate de notre collaboration.
2. De même, tout constat de tromperie sur la prestation indiquée au client entraîne les mêmes sanctions que le point 1
3. Si une adaptation du contenu, de la durée et des moyens est nécessaire, elle doit être signifiée par mail afin de la porter sur le dossier qui sera soumis à l'acceptation du client sur la plateforme EDOF
4. Le délai légal entre le début de formation et l'acceptation du client est de 11 jours ouvrés minimum.

Tout d'abord, il faut faire comprendre au client que le CPF est une CHANCE pour eux d'évoluer. Que c'est grâce à la collectivité que des budgets personnels ont pu être libérés par l'Etat et donc que le CPF est un droit acquis mais qui demande un DEVOIR à savoir suivre la formation.

1. Le script de l'agent commercial doit scrupuleusement respecter les règles du CPF
  - ne jamais demander les codes CPF à l'intéressé
  - laisser le futur client opérer par lui même son inscription
  - l'engager à accepter la proposition du centre de formation
  - l'informer sur son délai de rétractation
2. cette action commerciale s'apparente BIEN PLUS à du conseil qu'à une vente "à l'arraché"

Il ne sert à rien de vendre un produit qui ne correspond EN RIEN aux besoins et aux pré-requis du client : CELA SE TERMINE TOUJOURS PAR UN ABANDON.

Travail donc inutile et qui génère de gros frais POUR RIEN. Il faut donc que vous CONNAISSIEZ ce que vous vendez : exemple ne pas vendre du WORDPRESS à un néophyte.

Il est donc nécessaire de procéder à un audit auprès du client :



## Charte de déontologie et de bonnes pratiques commerciales

- faire un état des lieux de ses compétences
- bien définir ses besoins
- s'assurer s'ils sont en concordance avec les prérequis

3 - il faut s'assurer en cas de formation à distance des outils du client

ex : on ne vend pas une formation AUTOCAD à qui N A PAS LE LOGICIEL ou NE SAIT PAS le télécharger

4 - Il faut bien expliquer aux clients qu'ils doivent faire la formation - sans quoi ILS PERDENT LEURS BUDGET - bien expliquer que la formation est un engagement et qu'ils doivent respecter sa réalisation.

- dans le temps imparti et noté sur le dossier
- selon le rythme prévu dans l'acceptation du dossier
- et en tenant compte des contraintes (cours du jour ou soir et/ou week end) se SOUMETTRE au planning qui sera envoyé par les coordinateurs

## Engagement de loyauté

Le commercial est tenu à une obligation de loyauté et s'interdit tout acte de concurrence déloyale. Conformément aux exigences légales en matière de concurrence, le commercial s'interdit pendant la durée du partenariat et dans l'hypothèse de sa rupture pour quelque cause que ce soit, d'utiliser de manière déloyale :

- Les rapports qui auront pu être établis avec la clientèle pour démarcher ou détourner des clients ou prospects avec lesquels elle aura eu des contacts professionnels pendant l'exécution du partenariat
- Leurs connaissances de l'organisation technique et commerciale, des méthodes de travail, des tarifs de l'ESIC.

En outre, le commercial s'engage, pendant la durée du partenariat, à ne pas traiter directement ou indirectement avec des clients qu'elles auraient introduits à ESIC en leur proposant des formations équivalentes ou similaires à d'autres centres de formation.