

## TRAVAILLER EFFICACEMENT AVEC L'ALLEMAGNE

### DATE

**Le 12 décembre 2023**  
CCI MARNE  
12 rue André HUET  
51100 REIMS

### PUBLIC

Cadre supérieur, dirigeant et gérant de PME, ETI, directeur export et directeur commercial d'ETI

### PREREQUIS

Aucun

### INTERVENANT

Consultante formatrice export /Allemagne

### DUREE

1 jour (7 heures)

### TARIF

510 € Net/personne  
Nombre de places : 10

### MOYENS & SUPPORTS PEDAGOGIQUES

Alternances d'apports théoriques et d'applications. Participation des apprenants à travers la mise en pratique. Analyses et audit de bonnes pratiques. Présentation d'outils pratiques.

### SUIVI & EVALUATION

Quizz d'auto-évaluation pour évaluer les compétences acquises  
Attestation de stage remise à chaque participant

### OBJECTIFS

- Comprendre l'influence culturelle sur les comportements, les modèles économiques, les motivations d'achat
- Maîtriser la prospection téléphonique et arriver aux décideurs utiles
- Adapter son style de négociation
- Fidéliser ses clients
- Comment éviter que les conflits n'évoluent vers des blocages et une obstruction systématique
- Résoudre un conflit.

### PROGRAMME

#### 1 - Approche stratégique des marchés internationaux, des marchés germaniques en particulier :

- L'objectif
- Le temps
- Les moyens

#### 2 - Approche stratégique et commerciale

- Analyse marché
- Analyse du potentiel de l'entreprise
- Définition de l'offre
- Choix de l'approche stratégique possible

#### 3- Compréhension avant action : « cultures nationales » et cultures d'entreprise »

- Incidence des DSE : Déterminants Socio-Economiques
- La stratégie
- Le management
- L'idéologie économique : comparaison franco-allemande
- L'ouverture internationale de l'Allemagne ou "l'internationalisation obligée"

#### 4 - Prospection commerciale – Négociation, gestion de la relation client sur les marchés industriels

- Formation initiale et logique intellectuelle
- La « formation pour adultes »
- Evolution hiérarchique : promotion interne ou externe
- Analyse de la vocation et motivation des commerciaux
- Définition d'un plan de campagne
- Les techniques de prospection
- Identification des cibles
- Définitions d'argumentaires par catégories de clients
- Outils commerciaux, promotion
- Participation à des foires & salons
- Moyens d'approche des cibles
- Préparation des rendez-vous
- Gestions et planifications des rendez-vous
- Stratégie de négociation – tactiques

... / ....

- Les 4 C
- Entrée en contact
- Etude des besoins et motivations
- Phase d'argumentation
- Conclusion
- Construire des propositions efficaces
- Le contrat
- Conditions de vente (AGB)
- Optimisation de la relation clients
- Organisation de rencontres professionnelles
- Communication relationnelle / Lobby
- Networking intra (au plan des opérateurs et de la hiérarchie)

## **5 - La gestion de projet à l'international**

- Définition du projet
- Phase d'analyse
- Réalisation du projet
- Contrôle
- Clôture du projet

## **6 - Gestion des conflits**

- Repérer et régler les situations conflictuelles et les dysfonctionnements
- Comment faire passer la tolérance
- Comment dédramatiser un conflit
- Mode de résolution d'un litige
- Le recours politique
- Le recours juridique

### **POUR ALLER PLUS LOIN...**

CCI International Grand Est propose un accompagnement personnalisé de votre projet de développement à l'international au travers d'un conseil individualisé ou par le biais d'autres formations (inter- ou intra-entreprise) qui vous permettront d'améliorer vos performances à l'international.

## FORMATIONS 2023 - TECHNIQUES DU COMMERCE INTERNATIONAL

(à retourner à : [l.legry@grandest.cci.fr](mailto:l.legry@grandest.cci.fr) – tél 03 26 69 33 52)

### Entreprise :

Siret ..... Raison sociale : .....  
 Adresse de facturation : .....  
 Code postal : ..... Ville : .....

### Responsable Formation

Nom : ..... Prénom : .....  
 Email : ..... Tel : .....

### Stagiaire (1 bulletin par stagiaire)

Nom : ..... Prénom : .....  
 Fonction : ..... Email : .....

CHOIX	LIBELLES	LIEUX	DATES
<input type="checkbox"/>	Déclarer vos échanges de biens : les changements depuis 2022	Troyes	30 mars 2023
<input type="checkbox"/>	Démarrer à l'export en toute sécurité en maîtrisant les fondamentaux (2 jours)	Charleville	13 et 14 avril 2023
<input type="checkbox"/>	Comprendre la réglementation et les procédures douanières import/export	Châlons	13 avril 2023
<input type="checkbox"/>	Travailler efficacement avec les Américains	Distanciel	20 avril 2023
<input type="checkbox"/>	Refonte du SI de la douane : dématérialisation & procédures au 1er trimestre 2023	Distanciel	15 mai 2023
<input type="checkbox"/>	Maîtriser les règles Incoterms® 2020	Châlons	16 mai 2023
<input type="checkbox"/>	Se rendre visible à l'international et renforcer sa crédibilité grâce à une stratégie digitale pertinente	Troyes	26 mai 2023
<input type="checkbox"/>	Sécuriser la gestion des opérations triangulaires : enjeux douaniers et fiscaux	Chaumont	6 juin 2023
<input type="checkbox"/>	Gestion d'une opération import- focus BREXIT	Châlons	15 juin 2023
<input type="checkbox"/>	Gérer efficacement un dossier import-export	Reims	26 et 27 juin 2023
<input type="checkbox"/>	Vendre en ligne à l'international	Distanciel	7 septembre 2023
<input type="checkbox"/>	Vendre ses prestations de service à l'international	Distanciel	12 septembre 2023
<input type="checkbox"/>	Maîtriser les règles Incoterms® 2020	Distanciel	14 septembre 2023
<input type="checkbox"/>	La gestion d'un crédit documentaire	Troyes	5 octobre 2023
<input type="checkbox"/>	Manager un portefeuille de distributeurs export	Reims	19 octobre 2023
<input type="checkbox"/>	Prospecter à l'international	Reims	14 novembre 2023
<input type="checkbox"/>	Maîtriser vos règles d'origine pour gagner de nouveaux marchés	Troyes	7 et 8 décembre 2023
<input type="checkbox"/>	Travailler efficacement avec l'Allemagne	Reims	12 décembre 2023

### Adresse de facturation / Règlement des frais : Les droits d'inscription par personne s'élèvent à 510 € net la journée. Ils seront réglés par :

L'entreprise  L'organisme gestionnaire des fonds de l'entreprise (OPCO) – précisez le nom et l'adresse de l'OPCO : .....

NB : Adressez une copie du programme de formation et du bulletin d'inscription à l'OPCO avec la demande de prise en charge. Veillez à ce que l'OPCO transmette l'accord de la prise en charge à CCI GE ([l.legry@grandest.cci.fr](mailto:l.legry@grandest.cci.fr)) avant la formation. A défaut, l'entreprise sera directement facturée.

• Le stagiaire déjeunera sur place :  Oui  Non Les frais de repas s'élèvent à 28 € HT et seront facturés directement à l'entreprise.

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap  Je souhaite être contacté(e) pour toute information complémentaire. Le signataire atteste qu'en cas de prérequis pour une formation, le stagiaire remplit les conditions indiquées sur le programme.

La formation souhaitée est hors catalogue, je souhaite être contacté(e) pour une formation sur mesure.

Toute inscription acceptée donnera lieu à l'établissement d'une convention cadre annuelle fixant les conditions particulières et générales de la prestation de formation. Je reconnais avoir pris connaissance des Conditions Générales et Particulières de Vente figurant au verso et déclare les accepter.

Fait à : ..... Le : .....

Pour l'entreprise  
 Nom et qualité du signataire

Pour la CCI Grand Est  
 Didier Hoffmann, directeur international

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### 1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les dispositions qui suivent sont constitutives des conditions générales de vente (C.G.V.) des prestations commercialisées par la CCI GRAND EST dans le cadre des activités déployées par CCI International GRAND EST avec, le cas échéant, l'appui du réseau d'Entreprise Europe Network. Des conditions particulières pourront, le cas échéant, déroger aux présentes conditions générales de vente ou les compléter par des clauses spécifiques contenues dans la proposition commerciale. Toute condition contraire opposée par le Client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à la CCI GRAND EST, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Les conditions générales d'achat du Client sont inapplicables.

Le fait que la CCI GRAND EST ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions générales de vente, ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

Toute commande de prestations commercialisées par la CCI GRAND EST suivie du règlement par le Client d'une avance sur participation ou au comptant, entraîne et implique l'adhésion entière et sans réserve de ce dernier aux présentes conditions générales de vente.

Dans la prestation d'Entreprise Europe Network et de CCI International GRAND EST ne sont pas inclus sauf mention spécifique dans le bulletin d'acceptation : les transports à l'intérieur du pays où se déroule la mission, les frais de restauration non prévus au programme, la participation d'une 2ème personne pour la même entreprise, les frais éventuels d'acheminement de documentation et /ou d'échantillons, le dédouanement de ces derniers et les frais d'excédent de poids, l'assistance d'un interprète, les dépenses personnelles, les frais de visas.

### 2. MODALITÉS D'INSCRIPTION ET DE RÈGLEMENT

#### 2.1. Proposition commerciale

Une proposition commerciale à laquelle sera joint un bulletin d'acceptation ou un devis sera adressé à l'entreprise concernée. Cette offre mentionnera les conditions d'exécution et les conditions financières retenues.

#### 2.2. Acceptation de l'offre proposée et inscription

Les entreprises confirmeront leur participation en retournant, avant la date de clôture des inscriptions, à la CCI GRAND EST

- Le bulletin d'acceptation dûment complété et signé par une personne habilitée au sein de l'entreprise,
- Un acompte de 50% du montant total TTC de la facture à la commande qui validera l'inscription définitive de l'entreprise.

Le bulletin d'acceptation matérialise l'engagement de l'entreprise et l'acceptation des Conditions Générales de Vente. A réception du bulletin d'acceptation, la CCI GRAND EST retournera à l'entreprise une facture acquittée correspondant à l'acompte reçu.

Le solde est exigible 15 jours avant le début de la mission ou de la fourniture programmée des prestations.

**Cas particulier :** Pour les prestations concernant l'offre de préparation, comprenant par exemple les ateliers techniques, les rencontres expert, l'éclairage réglementaire, les diagnostics export, les fichiers : le prix de la prestation est payable à la commande, sauf stipulation expresse de la part de la CCI GRAND EST.

#### 2.3. Engagements des parties

Les conditions financières et techniques de la prestation n'engagent la CCI GRAND EST que si le bulletin d'acceptation et l'acompte sont retournés avant le délai précisé sur le bulletin d'acceptation.

La réception des pièces indiquées en 2.2 constitue la condition impérative du démarrage de la prestation par la CCI GRAND EST.

Le Client s'engage à bénéficier de la (ou des) prestation(s) choisie(s) et validée(s) au préalable avec les services de la CCI GRAND EST et à suivre le programme tel qu'il est proposé dans l'offre.

#### 2.4. Subventions éventuelles

La confirmation par la CCI GRAND EST du bon de commande rend exigible l'intégralité des sommes dues. Le droit aux subventions étant soumis à des conditions d'éligibilité, il appartient à l'entreprise de vérifier son éligibilité auprès de la Région Grand-Est.

#### 2.5. Facturation complémentaire

Si des prestations complémentaires par rapport à la teneur de la proposition commerciale sont rendues au Client, la CCI GRAND EST émettra une facture spécifique mentionnant le prix de la prestation concernée dans le mois qui suit le retour du déplacement. Elle devra être réglée sous 30 jours fin de mois.

### 3. PÉNALITÉS EN CAS DE NON-PAIEMENT

Le non-paiement à leur échéance des factures émises entrainera, après une mise en demeure préalable adressée par lettre recommandée restée sans effet :

- L'application de pénalités d'un montant égal à trois fois le taux d'intérêt légal (Art. L.441-6 du Code de Commerce),
- L'application d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €,
- L'exigibilité immédiate de la somme restant due à la CCI GRAND EST.

### 4. CONDITIONS D'ANNULATION DE LA PRESTATION

#### 4.1 Du fait de la CCI GRAND EST

Postérieurement à la diffusion de la proposition commerciale et quelles qu'en soient les causes, la CCI GRAND EST se réserve le droit d'annuler ou de reporter la prestation : Une information écrite sera adressée aux Clients et leur acompte sera remboursé, à l'exclusion de toute indemnité supplémentaire.

#### 4.2. Du fait du Client

En cas d'annulation du fait du Client, la CCI GRAND EST sera en droit de conserver l'acompte et de facturer les prestations résiduelles à hauteur des dépenses réelles qu'elle aura déjà engagées.

#### 4.3 Force majeure

Les cas de force majeure, notamment les grèves, guerres, boycott de produits français, etc., ou tout autre événement imprévisible, irrésistible et insurmontable, indépendant de la volonté de la CCI GRAND EST et entravant les prestations en constituant un obstacle définitif à l'exécution de ses fournitures et prestations, suspendent de plein droit les obligations de la CCI GRAND EST et la dégageant de toute responsabilité ou dommage pouvant en résulter. Sont assimilées à un cas de force majeure les mesures prises par une autorité instituée dans le cadre de la lutte contre une crise sanitaire de type COVID19 empêchant la fourniture de la prestation.

Dans ce cas, le Client a la faculté de résilier sa participation en adressant à la CCI GRAND EST une lettre recommandée avec AR et la CCI GRAND EST lui remboursera les sommes versées, à l'exception des frais d'organisation qu'elle aura engagés, ou délivrera, au choix du Client, un avoir du même montant.

### 5. INFORMATION ET CONFIDENTIALITÉ

**5.1** Le Client s'engage à transmettre à la CCI GRAND EST toutes les informations nécessaires à la bonne réalisation de la prestation. Le Client s'engage à honorer les rendez-vous, à réaliser les démarches et travaux lui incombant dans le cadre du projet et à informer régulièrement la CCI GRAND EST de son évolution. Le Client précisera si ces données revêtent un caractère confidentiel ou si elles peuvent être exploitées par la CCI GRAND EST en vue d'enrichir ses programmes d'action ou ses prestations.

**5.2** La CCI GRAND EST s'engage à prendre les mesures nécessaires, notamment vis-à-vis de son personnel, pour que soient maintenus confidentiels les informations et documents de toute nature, relatifs au Client, qui lui sont communiqués pour ou à l'occasion de la réalisation de la prestation. De la même manière, elle s'oblige à traiter comme strictement confidentiels les résultats de la prestation, sauf autorisation spéciale et écrite du Client.

**5.3** La CCI GRAND EST pourra mentionner le nom du Client dans ses références institutionnelles (notamment avec le Conseil Régional ou l'Etat) et commerciales.

### 6. RESPONSABILITÉS

La CCI GRAND EST ne peut être tenue pour responsable de l'utilisation par le Client des informations qui lui auront été transmises par la CCI GRAND EST, celle-ci n'ayant qu'une obligation de moyens.

La CCI GRAND EST dispose d'une assurance responsabilité civile en sa qualité de prestataire. Toutefois, la CCI GRAND EST n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne les risques, dommages encourus et accidents de toute nature pouvant survenir à l'occasion d'une mission ou d'un salon. Le Client est par conséquent invité à souscrire à ses frais toutes assurances rendues nécessaires. Le Client devra notamment être titulaire d'une police d'assurance le garantissant pour les dommages qu'il encourt et ceux causés aux tiers dont il serait reconnu responsable. Plus spécialement, les Clients et leurs assureurs renoncent à tous recours contre la CCI GRAND EST.

### 7. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

La CCI GRAND EST demeure seule propriétaire des droits portant sur la propriété intellectuelle intégrés dans ses prestations, de son savoir-faire et du contenu des rapports rédigés par ses services ou ses partenaires.

### 8. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les données collectées recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à la base de gestion de la relation client. Les destinataires des données sont les services de la CCI GRAND EST, de Business France et de leurs entités rattachées (pour certaines situées hors Union Européenne), aux membres du dispositif français d'appui à l'internationalisation de l'économie française et leurs sous-traitants techniques, à CCI France en sa qualité de tête de réseau et aux services d'État au titre de l'évaluation des prestations fournies. Conformément au règlement européen du 27 avril 2016 sur la protection des données des personnes physiques et la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, le Client dispose des droits d'accès, de rectification, d'opposition pour justes motifs et de limitation des données le concernant. Il peut exercer ces droits sur simple demande à l'adresse suivante : [dp@grandest.cci.fr](mailto:dp@grandest.cci.fr) ou par courrier postal : DPD, CCI Grand Est 10 rue Claude Gelée BP41071 88051 Epinal cedex 9. Le responsable du traitement est le Président de la CCI GRAND EST. Base juridique du traitement : mission de service public de la CCI (art. L710-1, 3° du code de commerce). Autorité auprès de laquelle le Client peut introduire une réclamation : CNIL [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr), 3 place de Fontenay TSA 80715 75334 Paris cedex 07.

### 9. LITIGES

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au seul droit français. Les Parties rechercheront une solution amiable à tout différend pouvant survenir entre elles, et de préférence par la voie de la médiation. A défaut de règlement amiable, tout litige ou toute contestation se rapportant à l'application, l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions générales de vente sera porté devant les juridictions françaises territorialement compétentes par rapport au siège de la CCI.

## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE RELATIVE A LA FORMATION

### 1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions particulières de vente (C.P.V.) s'appliquent exclusivement aux prestations commercialisées par CCI International GRAND EST dans le domaine de la formation. Les dispositions qui suivent dérogent ce faisant aux conditions générales de vente (C.G.V.) de CCI International GRAND EST. Les présentes C.P.V. sont prises notamment en application de l'article L6353-1 du code du travail relatif à la formation professionnelle.

### 2. MODALITÉS D'INSCRIPTION ET DE RÈGLEMENT

#### 2.1 Catalogue des formations

Les formations sont dispensées sur la base des offres figurant au catalogue de CCI International GRAND EST, aux prix y figurant. Toute formation spécifique demandée par le Client ne figurant pas au catalogue fera l'objet d'un devis préalable.

#### 2.2. Consistance des prix

Les prix comprennent la fourniture de la prestation de formation ainsi que la documentation nécessaire à son bon déroulement.

#### 2.3. Facturation

La facture est établie à l'issue de la formation. Le Client s'engage à la payer à réception.

### 3. ANNULATION OU AJOURNEMENT DE LA FORMATION

#### 3.1 Par désistement du Client

**3.1.1** En cas d'absence injustifiée du bénéficiaire de la formation le jour où celle-ci a été programmée, l'intégralité des frais pédagogiques sera facturée au Client

**3.1.2** En cas d'annulation de sa participation par le Client/le bénéficiaire :

- 3.1.2.1** - Moins de 5 jours ouvrés avant la date de début de la formation, l'intégralité des frais pédagogiques sera facturée au Client ;
- 3.1.2.2** - Entre 5 jours et 10 ouvrés avant la date de début de la formation, 50% du montant des frais pédagogiques seront facturés au Client.

#### 3.2 Par ajournement ou annulation ou transformation à l'initiative de la CCI

La CCI se réserve le droit de reporter ou d'annuler la formation :

- 3.2.1** - en cas de force majeure telle que définie aux C.G.V. ;
- 3.2.2** - en cas d'indisponibilité de l'intervenant ; la CCI s'engage à en informer le Client aussi tôt que possible ;
- 3.2.3** - en cas d'insuffisance du nombre de participants ; en pareil cas, la CCI en informe le Client 3 jours ouvrés minimum avant la date programmée de début de la formation. Les montants éventuellement encaissés par la CCI GRAND EST seront intégralement remboursés à la demande du Client.
- 3.2.4** - en cas de restrictions prononcées par une autorité instituée dans le cadre d'une situation sanitaire de type Covid 19, la CCI GRAND EST se réserve le droit de transformer une formation initialement prévue en présentiel par une formation en distanciel. Elle pourra proposer un report de date et un échelonnement en demi-journées si nécessaire.

### 4. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

**4.1** - La CCI GRAND EST demeure seule propriétaire des droits portant sur la propriété intellectuelle intégrés dans ses prestations, de son savoir-faire et du contenu des rapports rédigés par ses services ou ses partenaires extérieurs prestataires de services de formation.

**4.2** - Les supports pédagogiques remis aux bénéficiaires des formations leur sont destinés exclusivement ; ils ne peuvent en aucun cas être utilisés à des fins commerciales.

### 5. RÈGLEMENT INTERIEUR

**5.1** - Le bénéficiaire de la formation s'engage à respecter scrupuleusement les consignes de sécurité et les règles applicables dans les locaux où se déroule la formation. Le règlement intérieur sera porté à sa connaissance par tout moyen (par voie d'affichage dans les locaux concernés ou contre émargement préalable). L'ensemble des mesures barrières telles que définies par les textes en vigueur en matière d'urgence sanitaire, qu'ils émanent du gouvernement ou d'autorités locales, et toutes consignes d'hygiène et de sécurité transmises ou affichées par la CCI dans ce domaine. Le bénéficiaire s'engage à adopter, à titre personnel, un comportement responsable face à la pandémie de Covid19 ou à toute autre maladie assimilée comme telle par les pouvoirs publics.

**5.2** - Le bénéficiaire de la formation a notamment l'obligation d'utiliser le matériel éventuellement mis à sa disposition pour les besoins de la formation conformément à sa destination et à le conserver en bon état sous peine d'avoir à en rendre compte et à indemniser le propriétaire des locaux.