



www.cyber-univers-it.fr

Interlocuteur :
Sarah DURAND
responsable.ecole@cyber-univers-it.fr
07 57 19 68 69

Cyber univers'IT

RELATION CLIENT

FORMATION CONTINUE INTER - ENTREPRISE



MàJ Novembre 2025



Objectifs

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- > Analyser le profil et comportement des clients
- > Mémoriser la méthode ERIC
- > Appliquer les techniques d'analyse transactionnelle
- > Appliquer une méthodologie adaptée
- > Utiliser les techniques relationnelles
- > Analyser les demandes complexes et clients difficiles



Public

- > Commercial(e), débutant(e) et confirmé(e)



Locaux accessibles aux Personnes à Mobilité Réduite

Un accompagnement personnalisé est mis en place pour les candidats en situation de handicap par un référent dédié. **Sarah DURAND : référent handicap** - responsable.ecole@cyber-univers-it.fr



Prérequis et conditions d'accès et délai d'accès à la formation

- > Aucun prérequis à l'entrée en formation
- > Délai d'accès : les inscriptions sont possibles jusqu'à 48h avant le début de la formation.
- > Conditions d'accès : selon un bulletin d'inscription (joint en annexe), à compléter et à nous retourner signé.



Durée de la formation - dates et horaires

- > 7 heures (1 jour bloqué)
- > Horaires : à titre indicatif, 9h-12h30 et 13h30-17h
- > Date : 1er semestre 2026 – Nous consulter





Modalités - Programme de formation

➤ **Modalité : PRESENTIEL et/ou DISTANCIEL (selon convocation).**

➤ **Programme de formation :**

➤ **Jour 1 : Introduction et retour terrain**

- Analyser les différentes expériences terrain de chacun
- Analyser le profil du client rapidement via le DISC
- Atelier interactif : Identification et discussion de cas concret

Techniques efficaces de réponse aux interventions

- Les bases des réponses à fournir aux clients mécontents
- Utiliser la méthode ERIC
- Exercices de role-play pour pratiquer les réponses
- Atelier : Mises en situation et jeux de rôle avancés

Les participants répondent en temps réel à des mises en situation

➤ **Débriefing de la journée**





Outils - Moyens et méthodes pédagogiques

> Méthodes pédagogiques :

- * Exercices
- * Tests
- * Echanges entre participants & formateur
- * Cahier de prises de notes
- * Etudes de cas
- * Sketching
- * Analyse vidéo et audio

> Moyens pédagogiques :

- * Utilisation de vidéo, support PWP, tableau blanc, QCM électronique, IA pour analyse des échanges.

> Moyens pour suivre l'exécution / Appréciation de la formation :

- * Évaluation des acquis lors d'échanges didactiques et mises en situation (Sketching, QCM de fin de stage)
- * Emargement journalier (apprenants et formateur)
- * Evaluation des objectifs à atteindre fin de formation
- * Attestation de fin de formation, remise au bénéficiaire par courrier électronique



Validation

- > **Validation des acquis :** Tout au long de la formation, le formateur s'assure de la compréhension et de l'assimilation des concepts via des QCM et/ou exercices et/ou autre support.
- > **Fin de formation :** Evaluation à chaud et à froid, par le formateur, par CYBER UNIVERS IT, via FORM's.



Nombre de stagiaires par session de formation

- > **6 à 8 stagiaires par session**



Tarif

- > Coût de la prestation en Inter Entreprise, dans les locaux de CYBER UNIVERS' IT : **750 € net/personne**
- > Hors frais de restauration et de documentation pédagogique à la charge de l'Entreprise.
- > **Possibilité de prise en charge** totale ou partielle de la prestation par l'OPCO dont dépend l'Entreprise.
- > **Prestation de formation en INTRA-ENTREPRISE : nous consulter.**



Formation Continue
Prestation en Inter- Entreprise
BULLETIN D'INSCRIPTION
Présentiel / Distanciel

Intitulé de la formation :

Ref du Module :

(si vous souhaitez vous inscrire à plusieurs formations, merci de compléter un bulletin par formation)

Durée de la formation :

Date (s) :

Prestation de formation : Inter-Entreprise ☐

Lieu de formation :

- En distanciel ☐
- Dans les locaux de Cyber-Univers'It ☐
1, Bis rue Newton 44 230 la Chapelle / Erdre

Entreprise :

- Dénomination sociale :
- Nom du Dirigeant :
- N° SIRET :
- Adresse :
- Ville :
- Code postal :

Responsable de la formation (ou personne chargée du suivi administratif de la formation au sein de l'Entreprise)

- Nom Prénom :
- Téléphone :
- Mail :

Si financement de la formation par un organisme financeur, merci de préciser le nom de l'organisme

Prise en charge des frais de formation par :

Subrogation de la prise en charge : oui ☐ non ☐

Nota : dans le cas d'une prise en charge par un organisme financeur, l'accord de prise en charge doit nous parvenir dans les jours qui suivent la signature du bulletin d'inscription.

Tournez la page SVP 

Liste des participants à la session de la formation

Participants :

1. **Nom Prénom :**
Téléphone :
Mail :
Fonction :

2. **Nom Prénom :**
Téléphone :
Mail :
Fonction :

3. **Nom Prénom :**
Téléphone :
Mail :
Fonction :

4. **Nom Prénom :**
Téléphone :
Mail :
Fonction :

5. **Nom Prénom :**
Téléphone :
Mail :
Fonction :

6. **Nom Prénom :**
Téléphone :
Mail :
Fonction :

☐ J'ai pris connaissance de la proposition commerciale, j'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente jointes au présent bulletin d'inscription.

Compléter les demandes de renseignements ci-dessous avec la mention « bon pour accord »

Date :

Pour l'Organisme de Formation
 Sarah DURAND



pour l'Entreprise
 Nom du signataire / Fonction

Signature et cachet de l'entreprise

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de fixer les conditions dans lesquelles CYBERUNIVERS IT s'engage à vendre une prestation de formation dans le cadre de son activité de formation professionnelle continue. Toute commande de formation implique l'acceptation sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat. Dans le cas où l'une quelconque des dispositions des présentes CGV serait déclarée nulle ou non écrite, les autres dispositions resteront intégralement en vigueur et seront interprétées de façon à respecter l'intention originelle des parties.

DEFINITION

Client : toute personne morale ou physique qui achète la prestation

Organisme financeur : organisme finançant la formation

Participant : Personne physique qui bénéficie de la formation

MODALITES D'INSCRIPTION

L'inscription sera validée dès réception par CYBERUNIVERS IT, du bulletin d'inscription dûment complété et rempli par le client, avec identification des participants

PRIX, FACTURATION ET REGLEMENTS

Tous nos prix sont indiqués en euros et net de taxes (organisme non soumis à la TVA). Toute formation commencée est due en entier, sauf cas de force majeure comme indiqué dans la convention de formation.

Les prix de chaque formation est indiqué sur le bulletin d'inscription et sur la facture. Ces frais de formation incluent la mise à disposition d'un support pédagogique aux participants. Les frais de restauration ne sont pas inclus dans ce prix et reste à charge du client.

REGLEMENT PAR UN OPCO

Si le Client souhaite que le règlement soit émis par l'OPCO dont il dépend, il lui appartient :

- de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande.
- de l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur la convention de formation.
- de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'OPCO qu'il aura désigné.

Si l'OPCO ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au Client.

Si CYBER UNIVERS IT n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût du stage.

En cas de non-paiement par l'OPCO, pour quelque motif que ce soit, le Client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant.

A l'issue de la formation, CYBER UNIVERS IT s'engage à transmettre aux participants ou aux clients, ou aux organismes financeurs, les justificatifs de présence qui permettront la prise en charge des frais de formation.

RESPONSABILITE

Toute inscription a une ou plusieurs formations se déroulant dans les locaux de CYBER UNIVERS IT implique le respect du règlement intérieur de l'établissement.

CYBER UNIVERS IT ne pourra être tenu responsable d'aucun dommage ou perte d'objets et effets personnels apportés par le participant lors de l'action de formation

Il appartient au participant de vérifier que son assurance personnelle ou professionnelle le couvre lors de sa formation.

CONVOICATIONS et ATTESTATION DE PRESENCE

Une convocation indiquant le lieu exact et les horaires de la formation sera adressée, par voie de courrier électronique aux participants avant le début de la formation. CYBER UNIVERS IT ne peut être tenu responsable de la non réception de celle-ci et de l'éventuelle absence du participant à la formation de ce fait.

Une attestation de présence, établie en conformité avec les feuilles d'émargement, sera adressé aux participants après la formation

ANNULATION – REPORT – REMPLACEMENT

Toute annulation par le client ou le (les) participant (s) doit être communiqué par écrit à : responsable.ecole@cyber-univers-it.fr

En cas d'annulation par le client ou participants, à moins de 48 h avant le début de la formation, les frais de formation seront entièrement facturés au client par CYBER UNIVERS IT

Toute action de formation commencée est due intégralement. En cas d'absence le jour de la formation, l'ensemble des frais de formation reste dû et aucun remboursement ne pourra être effectué par CYBER UNIVERS IT

Le remplacement d'un participant par une personne de la même société est accepté sans frais, jusqu'à 24h ouvrées avant le début de la formation. Les remplacements ne seront pris en compte qu'à réception d'un courrier électronique à responsable.ecole@cyber-univers-it.fr. Au delà de ces 24 h avant le début de formation, tout remplacement sera considéré comme nouvelle inscription, donnant lieu au paiement de nouveaux frais de formation.

CYBER UNIVERS IT se réserve le droit d'annuler ou de reporter une formation si le nombre minimal de participants n'est pas atteint au plus tard 8 jours avant le début de la formation.

INFORMATIQUE ET LIBERTES

Conformément au RGPD, CYBER UNIVERS IT s'engage à respecter les données personnelles du client et des participants et à ne pas les communiquer à des tiers.

Le client et les participants consentent à ce que les informations communiquées lors de l'inscription soient utilisées par CYBER UNIVERS IT afin de les informer de ses activités et de leur proposer d'y participer.

Le client et les participants disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données à caractère personnel les concernant, qu'ils peuvent exercer en adressant un courrier électronique à responsable.ecole@cyber-univers-it.fr

PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les droits de reproduction, d'utilisation, de diffusion, d'adaptation, de modification, d'exploitation des supports de formation restent la propriété exclusive de l'organisme de formation et ne peuvent donc pas être cédés au Client.

Le non-respect de cette disposition est constitutif d'un acte de contrefaçon susceptible d'entraîner des sanctions civiles et pénales conformément aux art L 122 – 4 et L 335 – 2 et suivants du code de la propriété intellectuelle.

COMMUNICATION

Le Client autorise expressément CYBER UNIVERS IT à mentionner son nom, son logo et à faire mention à titre de références de la souscription à une commande et de toute opération découlant de son application dans l'ensemble de leurs documents commerciaux.

LOI APPLICABLE

Les Conditions Générales et tous les rapports entre CYBER UNIVERS IT et ses Clients relèvent de la Loi française.

ATTRIBUTION DE COMPETENCES

Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE de NANTES quel que soit le siège ou la résidence du Client, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Cette clause attributive de compétence ne s'appliquera pas au cas de litige avec un Client non professionnel pour lequel les règles légales de compétence matérielle et géographique s'appliqueront. La présente clause est stipulée dans l'intérêt du CFP qui se réserve le droit d'y renoncer si bon lui semble.

ELECTION DE DOMICILE

L'élection de domicile est faite par CYBER UNIVERS IT. Son siège social est : 1 bis rue Newton 44240 LA CHAPELLE SUR ERDRE

La chapelle sur Erdre
Le 23 novembre 2023

CYBER UNIVERS'IT

1 B rue Newton

44240 La Chapelle-sur-Erdre

+33(0) 7 57 19 68 69

responsable.ecole@cyber-univers-it.fr

www.cyber-univers-it.fr

TRAM / BUS Arrêts :

- Babinière

- Gesvres

- Porte de la Chapelle



Campus de NANTES



1 B rue Newton, 44240 La
Chapelle-sur-Erdre



07 57 19 68 69



Tram : arrêt Babinière
Bus lignes : 66 – 75 – 80 – 86 – E5

Locaux accessibles aux Personnes à Mobilité Réduite



Un accompagnement personnalisé est mis en place pour les candidats en situation de handicap par un référent dédié.

Sarah DURAND : référent handicap
responsable.ecole@cyber-univers-it.fr

Renseignement et inscription :



Sarah DURAND



07 57 19 68 69



responsable.ecole@cyber-univers-it.fr



www.cyber-univers-it.fr

Dans le cadre de la démarche qualité QUALIOPi, retrouvez tous nos indicateurs de performance sur notre site internet.