

## FICHE FORMATION CDA - RESPONSABLE D'AGENCE DANS LE SECTEUR SAP

### Formation CDA - Responsable d'agence dans le secteur SAP (formation continue certifiante)

**Public :** nouveaux CDA

**Délai d'accès :** minimum 2 mois d'ancienneté sur le poste

**Durée :** 3 jours

#### Prérequis d'accès à la formation :

- Nouveau CDA
- Ancienneté minimale de 2 mois sur ce poste

#### Tarif :

850€/personne

*Tarif donné à titre indicatif. Contacter le CFA pour plus de renseignements personnalisés :*  
[contact@unifadom.fr](mailto:contact@unifadom.fr)

#### Financements :

- Budget formation entreprise

#### Objectifs de la formation :

- Se positionner comme pilote opérationnel : relayer la stratégie groupe / analyser l'agence / prioriser les solutions/ donner la direction
- Maîtriser les conduites réflexes : analyse des KPI et mise en place d'un plan d'actions :
  - Réagir rapidement à toutes les situations possibles en proposant des solutions fiables
  - Apprendre à différencier les KPI de prioritaires de pilotage et les KPI de moyens
  - KPI prioritaires de pilotage : suivi des heures/ marge/ sat clients/ sat ADV/ facturation
- Performer en business développement :
  - stratégie commerciale de développement/ prospection/ discours/ argumentation
  - coach commercial : accompagner les CDC sur cas difficiles et devis complexes

- Développer les bonnes pratiques managériales : motivation / cohésion / montée en compétences & en autonomie

**Méthodes mobilisées :**

Formation blended learning incluant des modules e-learning et de la formation en présentiel avec mise en pratique des acquis théoriques.

**Modalités d'accès (processus d'inscription à l'action) :**

- Demandes d'inscription individuelles par le manager
- Positionnement sur sessions prédéfinies en fonction des dates d'embauches des collaborateurs

**Voies d'accès :**

- Formation continue

**Accessibilité aux personnes handicapées :**

- Référent handicap
- Aménagements de formation

Contactez le Référent Handicap pour définir les modalités d'intégration : [mission.handicap@unifadom.fr](mailto:mission.handicap@unifadom.fr)

**Modalités d'évaluation :**

Validation d'acquis par thématiques sur chaque jour de formation ; évaluation basée sur l'observation des collaborateurs durant les mises en situation des journées de formation. Recensement et partage de ces évaluations [dans ce tableau](#).

**Compétences visées :**

- **Pilotage : Utiliser de manière optimale les outils de pilotage propres au CDA**
  - Comprendre l'intérêt d'un KPI
  - Distinguer un KPI prioritaire d'un KPI de moyen
  - Prendre en main ses KPI
  - Comprendre les attendus de mon N+1
  - Construire un plan d'actions et le communiquer efficacement
- **Commercial : Développer son activité commerciale en tant que CDA**
  - Connaître l'importance de la fonction commerciale et se l'approprier
  - Construire son argumentaire pour convaincre
  - Concrétiser son phoning
  - Mettre en œuvre son rendez-vous prescripteur

- **Management : Développer les compétences managériales des responsables d'agence**
  - Manager
  - Déléguer
  - Gérer les conflits

**Programme :**

1. Présentiel - mode synchrone

Jour	Module de formation
<b>Jour 1</b>	Séquence 1 : Présentations Séance 2 : Contractualisation Séquence 2 : Ice breaker : Le photolangage Séquence 3 : "Mes KPI" Séquence 4 : Les leviers de croissance internes et externes Séquence 5 : Cas d'amorçage Séquence 6 : Mes KPI prioritaires et de moyens Séquence 7 : Présentation détaillée des outils Séquence 8 : Les matrices Séquence 9 : Intervention DR Séquence 10 : Construire un plan d'action Séquence 11 : Prise en main des KPI Séquence 12 : Mise en commun Séquence 13 : Présentation des plans d'actions
<b>Jour 2</b>	Séquence 1 : La fonction commerciale Séquence 2 : L'elevator pitch Séquence 3 : Le phoning Séquence 4 : Rendez-vous prescripteur Séquence 5 : Phase d'évaluation et de conclusion
<b>Jour 3</b>	Séquence 1 : Apprendre de nos ratés : Les clés de la réussite en management Séquence 2 : La délégation Séquence 3 : La fidélisation des collaborateurs Séquence 4 : Anticiper les conflits Séquence 6 : Gestion des situations difficiles Phase d'évaluation et de conclusion

2. E-learning - mode synchrone

- "CDA Junior" : présentation des fondamentaux du groupe Vitalliance, organigramme, différents métiers, termes du secteur SAP, présentation basique des outils

**Indicateurs clés :**

*année civile 2023*

- Nombre de formés en 2023 : 61
- Taux de satisfaction 2023 : 94.57% (54 répondants)