

OFFRES COMMERÇANTS  
C A T A L O G U E 2 0 2 4



DÉCOUVREZ UN CATALOGUE  
**SPÉCIFIQUE POUR LES COMMERÇANTS**  
QUI REGROUPE LES OFFRES  
DE FORMATIONS, DE PARCOURS,  
D'ACCOMPAGNEMENT ET DE  
SERVICES PROPOSÉS PAR LA  
**CCI ALSACE EUROMETROPOLE**  
ET **CCI CAMPUS ALSACE**

# Présentation des formations et accompagnements proposés

Nous avons développé et réuni pour vous l'ensemble des formations, services et accompagnements que nous proposons aux commerçants.

Retrouvez ci-dessous des détails sur ces différents parcours (durée, contenu, tarif, atouts...) regroupés par thématiques.

## FORMATIONS PROPOSÉES A CCI CAMPUS ALSACE

<b>Thème 1 :</b> Booster mon expérience client (Booster mes ventes et mon panier moyen)	4
<b>Thème 2 :</b> Booster mon équipe (Booster ses équipes autour de la vente)	8
<b>Thème 3 :</b> Booster mes ventes à l'ère du digital (Digitaliser son commerce pour se rendre visible et attractif via les réseaux sociaux)	12
<b>Thème 4 :</b> Booster ma relation client (Développer la relation client au cœur de son commerce)	16
<b>Thème 5 :</b> Les formations spécifiques	20

## CONSEILS ET SERVICES : CCI ALSACE EUROMETROPOLE

<b>Création / Reprise / Développement d'un commerce</b>	26
« 5 jours pour entreprendre » identifier les points-clés d'une création d'entreprise réussie	26
Mieux exploiter le potentiel de votre emplacement commercial	26
Buraliste : transformer votre point de vente et développer votre chiffre d'affaires	26

### Le merchandising

« Shop staging » : relooker sa boutique	27
« Showroom Staging » : mettre en valeur ses produits/bureaux	27
« Stand staging »: optimisation stand de Marché.	27

### La réglementation

Mettre son commerce aux normes accessibilité : dossier de dérogation (1 <sup>ère</sup> phase : 1 <sup>ère</sup> demande de dérogation)	28
Rédiger votre document unique d'évaluation des risques professionnels	28

### Les labels

Un label Qualité Accueil pour booster votre point de vente (visite mystère, rapport généré)	29
Commerçants, participez au challenge national du commerce - Mercure d'Or/Panonceau d'Or	29

### Le digital

Digitalisation des commerces : mutation digitale, e-commerce, web, réseaux sociaux	30
------------------------------------------------------------------------------------	----

### Activités CHR (Café, camping, Hébergement, Restauration)

#### Pôle Réglementation : Hygiène, accessibilité et sécurité-incendie

Mettre son commerce aux normes accessibilité et sécurité incendie	31
Contrôler la conformité de son restaurant aux normes d'hygiène	31
Rédiger votre document unique d'évaluation des risques professionnels - spécial HRT	31

#### Pôle Labellisation-Certification

Audit label Clef Verte : Audit des établissements de tourisme candidats à l'obtention du label Clef Verte	32
Pré-audit pour obtenir le classement de votre hébergement touristique (hôtel, camping, résidence de tourisme)	32
Qualité Tourisme™ : une marque pour attirer de nouveaux clients - Marque d'Etat permettant l'analyse du parcours client	32

#### Pôle Montage de dossiers de subvention Etat et Collectivités

ADEME - Fonds Tourisme Durable pour les hébergeurs et restaurateurs -	32
Conseil Régional - Aide à l'hôtellerie et aux campings, Aide à la digitalisation	33

#### Pôle Cession Transmission

Réalisation de diagnostic : rendez votre entreprise attractive !	33
------------------------------------------------------------------	----

### RSE

Commerçant, restaurateur, hébergeur touristique : initiez votre transition écologique	34
---------------------------------------------------------------------------------------	----

<b>Nos parcours diplômants</b>	35
--------------------------------	----



THÈME 1

# Booster mon expérience client

(Booster mes ventes et mon panier moyen)

## LES FONDAMENTAUX

Développer les ventes et le panier moyen de mon commerce

## LES INDISPENSABLES

Maîtriser le marketing, la relation et la fidélisation client

Le merchandising

## LE PLUS

Repenser l'expérience client en magasin - coaching

## POUR ALLER PLUS LOIN

Concevoir des vitrines attractives

Gérer sa e-réputation

### CONTACT CCI CAMPUS :

Audrey VALENTIN

[a.valentin@alsace.cci.fr](mailto:a.valentin@alsace.cci.fr)

03 88 43 08 70



DÉVELOPPER LES VENTES ET LE PANIER MOYEN DE MON COMMERCE **DOMAINE**  
Commerce / Vente / Marketing**LIEUX**  
Distanciel**DURÉE**  
2 heures**PUBLIC**  
Toute personne travaillant dans la vente**PRÉREQUIS**  
Aucun

- OBJECTIFS**
- Savoir mettre en place des actions et une attitude propice pour développer ses ventes
  - S'appuyer sur les produits de saison pour développer son offre
  - Repenser son animation commerciale et son merchandising
  - Savoir jouer de son audace avec tact pour susciter les envies

**TARIF**  
150€ net/pers**TARIF INTRA-ENTREPRISE :**  
NOUS CONSULTER.MAÎTRISER LE MARKETING, LA RELATION ET LA FIDÉLISATION CLIENT **DOMAINE**  
Commerce / Vente / Marketing**LIEUX**  
Colmar, Mulhouse, Strasbourg  
Locaux de l'entreprise**DURÉE**  
1 jour**PUBLIC**  
Tout commerçant et vendeur en magasin de détail**PRÉREQUIS**  
Bonne pratique d'Internet

- OBJECTIFS**
- Maîtriser les bases du Marketing
  - Elaborer des mailings et des E-mailings
  - Maîtriser sa prospection téléphonique
  - Savoir utiliser le SMS comme outil marketing

**TARIF**  
490€ net/pers**TARIF INTRA-ENTREPRISE :**  
NOUS CONSULTER.LE MERCHANDISING **DOMAINE**  
Commerce / Vente / Marketing**LIEUX**  
Colmar, Mulhouse, Strasbourg**DURÉE**  
2 jours**PUBLIC**  
Toute personne travaillant dans la vente**PRÉREQUIS**  
Avoir de l'expérience dans le domaine de la vente

- OBJECTIFS**
- Comprendre les enjeux et l'importance du merchandising
  - Mettre en scène les produits pour séduire le client et déclencher l'achat
  - Maîtriser les aspects pratiques du merchandising et ses critères de base
  - Mesurer l'efficacité des choix d'implantation
  - Intégrer les nouveaux comportements des consommateurs

**TARIF**  
890€ net/pers**TARIF INTRA-ENTREPRISE :**  
NOUS CONSULTER.

## REPENSER L'EXPÉRIENCE CLIENT EN MAGASIN

**DOMAINE**  
Commerce / Vente / Marketing**LIEUX**  
Locaux de l'entreprise (secteur Alsace)**DURÉE**  
4 jours**PUBLIC**  
Toute personne travaillant dans la vente**PRÉREQUIS**  
Avoir de l'expérience dans le domaine de la vente

- OBJECTIFS**
- Description et audit du parcours client actuel
  - Définition des pistes d'amélioration du parcours et de l'expérience client
  - Optimiser pour rester en phase avec les besoins envies et attentes de vos clients
  - S'adapter de la meilleure façon pour fidéliser ses clients
  - Se faire connaître pour avoir plus de clients
  - Intégrer la technologie même dans la relation client/magasin

**TARIF**  
**TARIF INTRA-ENTREPRISE :**  
NOUS CONSULTER.

## CONCEVOIR DES VITRINES ATTRACTIVES

### DOMAINE

Commerce / Vente / Marketing

### LIEUX

Colmar, Mulhouse, Strasbourg  
Locaux de l'entreprise

### DURÉE

1 jour

### PUBLIC

Tout commerçant et vendeur en magasin de détail

### PRÉREQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Comprendre le rôle d'une vitrine dans l'approche client
- Connaître les techniques de base pour réussir une décoration de vitrine
- Savoir présenter un étalage et mettre en valeur ses produits
- Comprendre l'importance de l'image véhiculée au travers de la vitrine
- Choisir les produits et matériaux adéquats
- Réaliser une vitrine impactante

### TARIF

490€ net/pers

TARIF INTRA-ENTREPRISE :  
NOUS CONSULTER.

## GÉRER SA E-REPUTATION

### DOMAINE

Digital / PAO / Bureautique /  
Informatique / Web / CAO

### LIEUX

Colmar, Mulhouse, Strasbourg  
Locaux de l'entreprise

### DURÉE

1 jour

### PUBLIC

Toute personne amenée à gérer les réseaux sociaux de son entreprise

### PRÉREQUIS

Maitrise des outils Word, Excel et Internet

### OBJECTIFS

- Découvrir les différents réseaux sociaux et leurs usages
- Mettre en place une stratégie de gestion de l'image sur le Web
- Gérer son image et sa présence sur internet
- Définir les réseaux sociaux adaptés à son entreprise
- Maîtriser sa e-réputation
- Découvrir la gamme des outils et services à disposition pour mettre en place une veille

### TARIF

490€ net/pers

TARIF INTRA-ENTREPRISE :  
NOUS CONSULTER.







THÈME 2

# Booster mon équipe

(Booster ses équipes autour de la vente)

## LES FONDAMENTAUX

Animer ses équipes autour de la vente

## LES INDISPENSABLES

Le coaching commercial - manager une équipe de vente en magasin

La gestion économique du point de vente ou du rayon

## LE PLUS

Exercer le rôle de tuteur en entreprise

## POUR ALLER PLUS LOIN

Devenir un manager favorisant la proactivité et l'engagement

Réussir ses recrutements

Réussir l'entretien professionnel et d'évaluation

### CONTACT CCI CAMPUS :

Audrey VALENTIN

[a.valentin@alsace.cci.fr](mailto:a.valentin@alsace.cci.fr)

03 88 43 08 70



## ANIMER SES ÉQUIPES AUTOUR DE LA VENTE

**DOMAINE**

Management / Commerce / Vente

**LIEUX**

Distanciel

**DURÉE**

2 heures

**PUBLIC**

Toute personne amenée à piloter une équipe en point de vente

**OBJECTIFS**

- Adopter une posture de management participatif
- Développer les performances de l'équipe commerciale
- Motiver au quotidien

**TARIF**

150€ net/pers

**TARIF INTRA-ENTREPRISE :  
NOUS CONSULTER.**

## LE COACHING COMMERCIAL

(MANAGER UNE ÉQUIPE DE VENTE EN MAGASIN)

**DOMAINE**

Management / Commerce / Vente

**LIEUX**Colmar, Mulhouse, Strasbourg  
Locaux de l'entreprise**DURÉE**

2 jours

**PUBLIC**

Toute personne amenée à piloter une équipe en point de vente

**OBJECTIFS**

- Adopter une posture de manager coach
- Développer les performances de l'équipe commerciale
- Savoir utiliser les outils de manager
- Acquérir et mettre en œuvre des techniques de motivation et d'encadrement d'une équipe sur un point de vente
- Savoir communiquer efficacement

**TARIF**

890€ net/pers

**TARIF INTRA-ENTREPRISE :  
NOUS CONSULTER.**

## LA GESTION ÉCONOMIQUE D'UN POINT DE VENTE OU DU RAYON

**DOMAINE**

Gestion / Commerce / Vente

**LIEUX**Colmar, Mulhouse, Strasbourg  
Locaux de l'entreprise**DURÉE**

2 jours

**PUBLIC**Toute personne amenée à piloter une équipe en point de vente  
Dirigeant, responsable commercial, responsable de secteur, responsable de rayon**OBJECTIFS**

- Mesurer les performances économiques du point de vente/du rayon
- Mettre en place un plan d'action pour améliorer les performances économiques

**TARIF**

980€ net/pers

**TARIF INTRA-ENTREPRISE :  
NOUS CONSULTER.**

## EXERCER LE RÔLE DE TUTEUR EN ENTREPRISE

**DOMAINE**

Management / Tutorat

**LIEUX**Colmar, Mulhouse, Strasbourg  
Locaux de l'entreprise**DURÉE**

2 jours

**PUBLIC**

Toute personne amenée à intégrer, former et accompagner un nouveau collaborateur dans l'entreprise

**PRÉREQUIS**

Aucun prérequis en matière de tutorat\*

**OBJECTIFS**

- Planifier les missions et le parcours individuel d'activités favorisant le transfert de compétences
- Créer les conditions favorables à l'apprentissage
- Accompagner l'apprenant et encourager sa montée en compétences
- Évaluer la progression et formaliser les acquis du tutorat
- Assurer le lien avec les différents acteurs de son parcours

**VALIDATION**Possibilité de passer le Certificat de Compétence en Entreprise  
« Exercer le rôle de tuteur en entreprise » Code RS5368**LES POINTS FORTS DE LA FORMATION**

Possibilité de compléter par un module d'approfondissement sur 1 journée

**TARIF**

490€ net/pers

**TARIF INTRA-ENTREPRISE :  
NOUS CONSULTER.****OPTION CCE : 500€ HT**Certificat de Compétences  
en Entreprise**TARIF**

500€ net/pers

\* Le certificat de compétence en entreprise est accessible à toute personne pouvant démontrer qu'elle exerce ou a exercé une mission effective liée au CCE concerné en milieu professionnel ou extraprofessionnel (ayant suivi ou non une formation préalable sur cette thématique)

## DEVENIR UN MANAGER FAVORISANT LA PROACTIVITÉ ET L'ENGAGEMENT



### DOMAINE

Management / Commerce / Vente

### LIEUX

Colmar, Mulhouse, Strasbourg  
Locaux de l'entreprise

### DURÉE

2 jours

### PUBLIC

Tout manager, responsable opérationnel

### PRÉREQUIS

Manager expérimenté

### OBJECTIFS

- Identifier son style de management « naturel »
- Adapter son management aux besoins et attentes individuels et collectifs
- Créer les conditions de l'engagement
- Pratiquer la délégation « active »
- Savoir donner envie et « libérer » les énergies

### TARIF

980€ net/pers

**TARIF INTRA-ENTREPRISE :  
NOUS CONSULTER.**

## RÉUSSIR SES RECRUTEMENTS



### DOMAINE

Management / Commerce / Vente

### LIEUX

Colmar, Mulhouse, Strasbourg  
Locaux de l'entreprise

### DURÉE

2 jours

### PUBLIC

Tout manager, recruteur

### PRÉREQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Maîtriser la réglementation en matière de recrutement
- Analyser les besoins en recrutement
- Établir le profil du candidat
- Rédiger une annonce efficace et identifier les leviers de sourcing
- Utiliser les canaux digitaux adaptés à la situation de l'entreprise
- Maîtriser les techniques de l'entretien d'embauche
- Accueillir et intégrer le candidat : les bonnes pratiques

### TARIF

980€ net/pers

**TARIF INTRA-ENTREPRISE :  
NOUS CONSULTER.**

## RÉUSSIR L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL ET D'ÉVALUATION



### DOMAINE

Management / Commerce / Vente

### LIEUX

Colmar, Mulhouse, Strasbourg  
Locaux de l'entreprise

### DURÉE

2 jours

### PUBLIC

Toute personne qui a la responsabilité de collaborateurs et la mobilisation d'une équipe et qui souhaite se perfectionner

### PRÉREQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Mener un entretien dans sa globalité en maîtrisant le cadre réglementaire en vigueur
- Permettre l'évolution et le changement
- Créer une relation de confiance
- Développer sa pratique en face à face
- Savoir identifier le type d'entretien à conduire

### TARIF

980€ net/pers

**TARIF INTRA-ENTREPRISE :  
NOUS CONSULTER.**



THÈME 3

# Booster mes ventes à l'ère du digital

## LES FONDAMENTAUX

Digitaliser son commerce pour se rendre visible et attractif via les réseaux sociaux

## LES INDISPENSABLES

Les fondamentaux du e-commerce

La vente par les réseaux sociaux - le social selling

## LE PLUS

Mettre en place une stratégie webmarketing

## POUR ALLER PLUS LOIN

Créer un site vitrine avec WordPress et WooCommerce

E-commerce animer une boutique en ligne

Augmenter ses ventes rapidement grâce aux marketplaces

### CONTACT CCI CAMPUS :

Audrey VALENTIN

[a.valentin@alsace.cci.fr](mailto:a.valentin@alsace.cci.fr)

03 88 43 08 70



## DIGITALISER SON COMMERCE POUR SE RENDRE VISIBLE ET ATTRACTIF VIA LES RÉSEAUX SOCIAUX



**DOMAINE**  
Commerce / Vente / Marketing

**LIEUX**  
Distanciel

**DURÉE**  
2 heures

**PUBLIC**  
Tout commerçant et employé de magasin de détail

**PRÉREQUIS**  
Connaître l'environnement web

- OBJECTIFS**
- Comprendre les enjeux des réseaux pour son commerce
  - Découvrir les étapes pour mettre en œuvre une communication sur les réseaux
  - Identifier les réseaux les plus adaptés à son offre produit
  - Elaborer sa stratégie omnicanale

**TARIF**  
150€ net/pers

**TARIF INTRA-ENTREPRISE :**  
NOUS CONSULTER.

## BOOSTER SON COMMERCE SUR LE WEB



**DOMAINE**  
Commerce / Vente / Marketing

**LIEUX**  
Colmar, Mulhouse, Strasbourg  
Locaux de l'entreprise

**DURÉE**  
1 jour

**PUBLIC**  
Tout commerçant et employé de magasin de détail

**PRÉREQUIS**  
Connaître l'environnement web

- OBJECTIFS**
- Comprendre les enjeux du E-commerce
  - Découvrir les étapes pour mettre en œuvre une stratégie opérationnelle E-commerce
  - Attirer de nouveaux clients et fidéliser les clients existants
  - Maîtriser les bases du marketing digital
  - Savoir utiliser les différents réseaux sociaux
  - Elaborer sa stratégie de contenu

**TARIF**  
490€ net/pers

**TARIF INTRA-ENTREPRISE :**  
NOUS CONSULTER.

## LA VENTE PAR LES RÉSEAUX SOCIAUX (LE SOCIAL SELLING -PROSPECTION VIA LES RÉSEAUX SOCIAUX)



**DOMAINE**  
Commerce / Vente / Marketing

**LIEUX**  
Colmar, Mulhouse, Strasbourg  
Locaux de l'entreprise

**DURÉE**  
2 jours

**PUBLIC**  
Tout commercial et technico-commercial

**PRÉREQUIS**  
Maîtrise des outils Excel, CRM et Internet

- OBJECTIFS**
- Découvrir les différents réseaux sociaux et repérer les plus pertinents
  - Savoir communiquer sur les réseaux sociaux
  - Savoir prospecter et optimiser sa visibilité commerciale sur les réseaux sociaux pour mieux vendre

**TARIF**  
980€ net/pers

**TARIF INTRA-ENTREPRISE :**  
NOUS CONSULTER.

## METTRE EN PLACE UNE STRATÉGIE WEBMARKETING



**DOMAINE**  
Commerce / Vente / Marketing

**LIEUX**  
Colmar, Mulhouse, Strasbourg  
Locaux de l'entreprise

**DURÉE**  
3 jours  
(21 heures)

**PUBLIC**  
Tout commerçant et vendeur en magasin de détail

**PRÉREQUIS**  
Aucun

- OBJECTIFS**
- Comprendre les enjeux liés au webmarketing
  - Découvrir les principaux outils et concepts du marketing digital
  - Définir une stratégie webmarketing
  - Définir des indicateurs clés pour piloter sa stratégie

**TARIF**  
1380€ net/pers

**TARIF INTRA-ENTREPRISE :**  
NOUS CONSULTER.

## CRÉER UN SITE VITRINE AVEC WORDPRESS AVEC WOOCOMMERCE

**DOMAINE**

Commerce / Vente / Informatique / Web / CAO

**LIEUX**Colmar, Mulhouse, Strasbourg  
Locaux de l'entreprise**DURÉE**

3 jours

**PUBLIC**

Tout commerçant ou vendeur travaillant à la création d'un site Web vitrine désirant se familiariser avec un système de gestion de contenu (CMS : Content Management System) avec l'outil WordPress

**PRÉREQUIS**

Être à l'aise avec l'utilisation d'Internet et son environnement informatique

**OBJECTIFS**

- Être capable de créer un site vitrine ou un blog avec Wordpress et l'administrer
- Maîtriser les différents outils disponibles de WordPress (articles, médias, liens, pages, commentaires...)
- Comprendre les spécificités d'un site E-Commerce
- Gérer les produits, les commandes, la livraison
- Savoir ajouter et configurer un moyen de paiement

**VALIDATION**

Possibilité de passer la certification TOSA WordPress : CODE RS6208

**TARIF**

1090€ net/pers

**TARIF INTRA-ENTREPRISE :**  
NOUS CONSULTER.

**OPTION TOSA**

**WORDPRESS :** 79€ HT

## E-COMMERCE ANIMER UNE BOUTIQUE EN LIGNE

**DOMAINE**

Commerce / Vente / Informatique / Web / CAO

**LIEUX**Colmar, Mulhouse, Strasbourg  
Locaux de l'entreprise**DURÉE**

2 jours

**PUBLIC**

Tout commerçant possédant déjà une boutique e-commerce mais qui souhaite avoir plus d'information pour éviter les embûches

**PRÉREQUIS**

Connaître l'environnement Web du commerce et avoir des notions de la vente à distance

**OBJECTIFS**

- Aborder les notions de base de la vente à distance et les spécificités liées à la vente en ligne
- Apprendre à faire une étude de marché simple et efficace
- Passer en revue les grandes familles de vulnérabilités du web
- Etudier les solutions de paiement disponibles

**TARIF**

890€ net/pers

**TARIF INTRA-ENTREPRISE :**  
NOUS CONSULTER.

## AUGMENTER SES VENTES RAPIDEMENT GRÂCE AUX MARKETPLACES

**DOMAINE**

Communication d'entreprise / Marketing / Digital / Commerce / Vente

**LIEUX**Colmar, Mulhouse, Strasbourg  
Locaux de l'entreprise**DURÉE**0,5 jour  
(3,5 heures)**PUBLIC**

Toute personne désirant acquérir les principes et outils fondamentaux d'une marketplace

**PRÉREQUIS**

Aucun

**OBJECTIFS**

- Découvrir les marketplaces (avantages/limites)
- Choisir une marketplace en fonction de son objectif et de son activité
- Elaborer le plan d'action de manière efficace

**TARIF**

250€ net/pers

**TARIF INTRA-ENTREPRISE :**  
NOUS CONSULTER.







THÈME 4

# Booster ma relation client

## LES FONDAMENTAUX

Développer la relation client au cœur de son commerce

## LES INDISPENSABLES

Optimiser l'accueil et la relation client -

Accueillir et vendre en magasin

Optimiser ses techniques de vente

Gérer les clients difficiles

## LE PLUS

Développer la qualité au service du client

## LE BONUS

Certificat de Compétences en Entreprise (CCE)

## POUR ALLER PLUS LOIN

Accueil des clients étrangers (all, ang, ita, esp)

Certification incluse

Accueil et prise en charge de personnes en situation de handicap

### CONTACT CCI CAMPUS :

Audrey VALENTIN

[a.valentin@alsace.cci.fr](mailto:a.valentin@alsace.cci.fr)

03 88 43 08 70





## DÉVELOPPER LA RELATION CLIENT AU CŒUR DE SON COMMERCE

### DOMAINE

Commerce / Vente / Marketing

### LIEUX

Distanciel

### DURÉE

2 heures

### PUBLIC

Toute personne travaillant dans la vente

### PRÉREQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Savoir mettre en place des outils pour développer une relation client de qualité et à long terme
- S'appuyer sur son fichier client pour fidéliser sa clientèle
- Repenser son « service client »
- Comprendre comment entretenir sa relation client à long terme

### TARIF

150€ net/pers

**TARIF INTRA-ENTREPRISE :  
NOUS CONSULTER.**

## OPTIMISER L'ACCUEIL ET LA RELATION CLIENT

(ACCUEILLIR ET VENDRE EN MAGASIN)

### DOMAINE

Commerce / Vente / Marketing

### LIEUX

Colmar, Mulhouse, Strasbourg  
Locaux de l'entreprise

### DURÉE

1 jour

### PUBLIC

Tout commerçants et employés de magasin de détail

### PRÉREQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de la qualité de la relation client
- Savoir comprendre les clients et déceler les attentes
- Adopter un comportement professionnel
- Mettre en œuvre un plan d'action personnalisé pour optimiser l'accueil et la relation client

### TARIF

490€ net/pers

**TARIF INTRA-ENTREPRISE :  
NOUS CONSULTER.**

## OPTIMISER SES TECHNIQUES DE VENTE

### DOMAINE

Commerce / Vente / Marketing

### LIEUX

Colmar, Mulhouse, Strasbourg  
Locaux de l'entreprise

### DURÉE

2 jours

### PUBLIC

Toute personne travaillant dans la vente

### PRÉREQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Connaître et s'entraîner aux différentes étapes d'une vente
- Acquérir des outils et techniques efficaces pour convaincre le client

### TARIF

890€ net/pers

**TARIF INTRA-ENTREPRISE :  
NOUS CONSULTER.**

## GESTION DES CLIENTS DIFFICILES

### DOMAINE

Commerce / Vente / Marketing

### LIEUX

Colmar, Mulhouse, Strasbourg  
Locaux de l'entreprise

### DURÉE

2 jours

### PUBLIC

Toute personne travaillant dans la vente

### PRÉREQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Comprendre les raisons du mécontentement pour mieux y répondre, savoir écouter
- Accroître la fidélisation client par la bonne gestion des situations difficiles

### TARIF

890€ net/pers

**TARIF INTRA-ENTREPRISE :  
NOUS CONSULTER.**

## DÉVELOPPER LA QUALITÉ AU SERVICE DU CLIENT - OPTION CCE

**DOMAINE**

Commerce / Vente / Marketing / Qualité

**LIEUX**Colmar, Mulhouse, Strasbourg  
Locaux de l'entreprise**DURÉE**

3 jours

**PUBLIC**

Toute personne travaillant dans la vente en charge de la relation client et de la qualité

**PRÉREQUIS**

Le certificat de compétence en entreprise est accessible à toute personne pouvant démontrer qu'elle exerce ou a exercé une mission effective liée au CCE concerné en milieu professionnel ou extraprofessionnel (ayant suivi ou non une formation préalable sur cette thématique)

**OBJECTIFS**

- Analyser et prendre en compte l'ensemble des besoins du client pour apporter des solutions conformes à ses attentes et en respect d'un process qualité interne
- Évaluer la satisfaction du client et optimiser l'offre produit/service

**VALIDATION**Possibilité de passer le Certificat de Compétence en Entreprise  
« Développer la qualité au service du client » Code RS5370\***TARIF**

1490€ net/pers

**TARIF INTRA-ENTREPRISE :**  
NOUS CONSULTER.**OPTION CCE : 500€ HT****Certificat de Compétences  
en Entreprise**  
**TARIF**

500€ net/pers

ACCUEIL DES CLIENTS ÉTRANGERS (ALL, ANG, ITA, ESP)  
CERTIFICATION INCLUSE**DOMAINE**Commerce / Vente / Marketing /  
Qualité / Langue**LIEUX**Colmar, Mulhouse, Strasbourg  
Locaux de l'entreprise**DURÉE**

20 heures

**PUBLIC**

Toute personne travaillant dans la vente désireuse d'acquérir ou de développer des compétences en langue anglaise, allemande, italienne ou espagnole

**PRÉREQUIS**

Réaliser un test de positionnement

**OBJECTIFS**

- Accueillir des clients étrangers (Allemand ou Anglais ou Italien ou Espagnol)
- Échanger dans des situations professionnelles
- Optimiser les compétences orales

**VALIDATION**

- Profil linguistique personnalisé
- Attestation de suivi de formation
- Certification CLOE en option

**LES POINTS FORTS DE LA FORMATION**

- Des cours sur mesure, aux contenus adaptés au niveau et aux besoins spécifiques du stagiaire
- Un démarrage, une durée et un rythme selon les disponibilités du stagiaire
- Une solution précise et efficace
- Un accès gratuit à des ressources complémentaires en ligne

**TARIF**

1665€ net/pers

**TARIF INTRA-ENTREPRISE :**  
NOUS CONSULTER.

## ACCUEIL ET PRISE EN CHARGE DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

**DOMAINE**Commerce / Vente / Efficacité professionnelle  
et personnelle / Assistants**LIEUX**Colmar, Mulhouse, Strasbourg  
Locaux de l'entreprise**DURÉE**

1 jour

**PUBLIC**

Toute personne en contact direct avec les usagers et les clients, susceptible d'accueillir des personnes en situation de handicap

**PRÉREQUIS**

Être en contact avec le public

**OBJECTIFS**

- Connaître les règles d'accueil d'un travailleur ou client en situation de handicap en France
- Appréhender les justes postures relationnelles pour accueillir les différentes situations de handicap
- Comprendre les enjeux de transformation et les adaptations de l'environnement dans l'entreprise en accueillant des travailleurs en situation de handicap
- Se sentir investi dans une démarche globale d'accueil adaptée

**TARIF**

550€ net/pers

**TARIF INTRA-ENTREPRISE :**  
NOUS CONSULTER.



THÈME 5

## Les formations spécifiques

Excel - Analyse de données,  
tableaux dynamiques croisés

S'initier aux gestes et postures TMS

Sauveteur secouriste du travail SST - INITIALE

Formation obligatoire aux représentants  
du personnel des CSE en matière de santé,  
sécurité et conditions de travail ( SSCT) -  
moins de 300 salariés

Maîtriser la méthode HACCP -  
hygiène et sécurité alimentaire restauration

**CONTACT CCI CAMPUS :**

Audrey VALENTIN  
a.valentin@alsace.cci.fr  
03 88 43 08 70





## EXCEL - ANALYSE DE DONNÉES, TABLEAUX CROISÉS

**DOMAINE**  
Bureautique

**LIEUX**  
Colmar, Mulhouse, Strasbourg  
Locaux de l'entreprise

**DURÉE**  
1 jour

**PUBLIC**

Toute personne utilisant Microsoft Excel et ayant à manipuler, analyser et synthétiser de grandes quantités de données sous formes de tableaux

**PRÉREQUIS**

Connaissances de base sur Microsoft Excel requises ou avoir suivi la formation « EXCEL - Fonctions de base »

**OBJECTIFS**

- Définir les données sources d'un tableau croisé dynamique
- Créer des tableaux croisés dynamiques
- Organiser et compléter les données pour mieux les exploiter
- Créer des graphiques croisés dynamiques

**TARIF**

290€ net/pers

**TARIF INTRA-ENTREPRISE :  
NOUS CONSULTER.**

## S'INITIER AUX GESTES ET POSTURES TMS

**DOMAINE**  
Qualité / Santé / Sécurité /  
Environnement

**LIEUX**  
Colmar, Mulhouse, Strasbourg  
Locaux de l'entreprise

**DURÉE**  
1 jour

**PUBLIC**

Tout public concerné par la question des TMS (Troubles Musculo-Squelettiques)

**PRÉREQUIS**

Aucun

**OBJECTIFS**

- Connaître la législation sur le port manuel des charges
- Appréhender et prévenir les risques liés aux mauvais comportements physiques
- Maîtriser les principes de sécurité physique et d'économie d'effort applicables aux différents postes de travail

**VALIDATION**

- Attestation d'évaluation des acquis
- Attestation de suivi de formation

**LES POINTS FORTS DE LA FORMATION**

- Formation animée par un expert
- Petits groupes

**TARIF**

180€ net/pers

**TARIF INTRA-ENTREPRISE :  
NOUS CONSULTER.**

## FORMATION SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL - SST

**DOMAINE**  
Qualité / Santé / Sécurité /  
Environnement

**LIEUX**  
Colmar, Mulhouse, Strasbourg  
Locaux de l'entreprise

**DURÉE**  
2 jours

**PUBLIC**

Toutes les personnes devant connaître les bons gestes et comportements

**PRÉREQUIS**

Aucun

**OBJECTIFS**

- Connaître le rôle du SST et son cadre juridique
- Maîtriser les indicateurs de santé au travail dans l'entreprise
- Rechercher les risques persistants pour protéger
- Examiner / Alerter / Secourir

**VALIDATION**

- Attestation d'évaluation des acquis
- Attestation de suivi de formation
- Délivrance du certificat de sauveteur secouriste du travail

**LES POINTS FORTS DE LA FORMATION**

- Intervenant agréé par la CARSAT
- Délivrance du Certificat de Sauveteur Secouriste

**TARIF**

295€ net/pers

**TARIF INTRA-ENTREPRISE :  
NOUS CONSULTER.**

## FORMATION OBLIGATOIRE AUX REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL DES CSE EN MATIÈRE DE SANTÉ, SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL (SSCT) - MOINS DE 300 SALARIÉS

**DOMAINE**  
Ressources Humaines

**LIEUX**  
Colmar, Mulhouse, Strasbourg  
Locaux de l'entreprise

**DURÉE**  
5 jours

**PUBLIC**  
Membres du CSE, titulaire et suppléants, voire membres de la CSSC

**TARIF**  
1490€ net/pers

**PRÉREQUIS**  
Aucun

**TARIF INTRA-ENTREPRISE :**  
NOUS CONSULTER.

### OBJECTIFS

Apporter aux membres du CSE la formation nécessaire à l'exercice de leurs missions en matière de santé, de sécurité et de conditions de travail, conformément à l'article L.2315-18 du Code du travail.

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Maîtriser les rôles, missions et moyens du CSE en santé, sécurité et conditions de travail
- Identifier les risques professionnels, les analyser et les prévenir par des méthodes et des outils adaptés
- Être un acteur efficace en prévention des risques professionnels et dans l'amélioration de la qualité de vie au travail
- Le cas échéant, mettre en place et faire vivre une Commission en santé, sécurité et conditions de travail

## FONCTIONNEMENT D'UN CSE D'UNE ORGANISATION DE MOINS DE 50 SALARIÉS

**DOMAINE**  
Sécurité / Qualité / Logistique / Environnement

**LIEUX**  
Colmar, Mulhouse, Strasbourg  
Locaux de l'entreprise

**DURÉE**  
2 jours

**PUBLIC**  
Membres du CSE

**TARIF**  
980€ net/pers

**PRÉREQUIS**  
Aucun

**TARIF INTRA-ENTREPRISE :**  
NOUS CONSULTER.

### OBJECTIFS

- Exercer efficacement leur mandat de membre du Comité Social et Économique (CSE) dans une organisation de moins de 50 salariés
- Comprendre le fonctionnement et les missions des membres du CSE
- Échanger de manière éclairée avec l'employeur sur la vie de l'entreprise

## MAÎTRISER LA MÉTHODE HYGIÈNE ET SÉCURITÉ ALIMENTAIRE SECTEUR RESTAURATION

**DOMAINE**  
Qualité / Santé / Sécurité / Environnement

**LIEUX**  
Colmar, Mulhouse, Strasbourg  
Locaux de l'entreprise

**DURÉE**  
1 jour

**PUBLIC**  
Toute personne intervenant en restauration y compris collective

**TARIF**  
490€ net/pers

**PRÉREQUIS**  
Aucun

**TARIF INTRA-ENTREPRISE :**  
NOUS CONSULTER.

### OBJECTIFS

- Acquérir les capacités nécessaires pour organiser et gérer leurs activités dans des conditions d'hygiène conformes aux attendus de la réglementation
- Permettre la satisfaction du client, dans le respect de la réglementation en vigueur

### LES POINTS FORTS DE LA FORMATION

- Formation agréée par la DRAF
- Exposé de la méthode HACCP





# Conseils et services

## CCI ALSACE EUROMETROPOLE

### **Création / Reprise / Développement d'un commerce**

« 5 jours pour entreprendre » (5JPE) -

Création entreprise : identifier les points clés d'un projet réussi

Mieux exploiter le potentiel de votre emplacement commercial

Buraliste : transformer votre point de vente et développer votre chiffre d'affaires

### **Merchandising**

« Shop staging » : relooker sa boutique

« Showroom Staging » : mettre en valeur ses produits/bureaux

« Stand staging » : optimisation stand de Marché

### **Règlementation**

Mettre son commerce aux normes accessibilité :

dossier de dérogation (1<sup>ère</sup> phase : 1<sup>ère</sup> demande de dérogation)

Rédiger votre document unique d'évaluation des risques professionnels

### **Labels**

Un label Qualité Accueil pour booster votre point de vente (visite mystère, rapport généré)

Commerçants, participez au challenge national du commerce - Mercure d'Or/Panonceau d'Or

### **Digital**

Digitalisation des commerces : mutation digitale, e-commerce, web, réseaux sociaux

### **Activités CHR** (Café, camping, Hébergement, Restauration)

Pôle Réglementation : Hygiène, accessibilité et sécurité-incendie

Pôle Labellisation-Certification

Pôle Montage de dossiers de subvention Etat et Collectivités

Pôle Cession Transmission

### **RSE**

Commerçant, restaurateur, hébergeur touristique : initiez votre transition écologique

## CRÉATION / REPRISE / DÉVELOPPEMENT D'UN COMMERCE

### 5 JOURS POUR ENTREPRENDRE (5JPE) - CRÉATION ENTREPRISE : IDENTIFIER LES POINTS CLÉS D'UN PROJET RÉUSSI



#### DOMAINE

Commerçants / Management stratégique et opérationnel / Direction et Création d'entreprise

#### LIEUX

Colmar, Mulhouse, Strasbourg

#### DURÉE

5 jours

#### NOTRE RÉPONSE

Vous avez la fibre entrepreneuriale et vous voulez mettre toutes les chances de votre côté pour réussir votre projet ? Suivez la formation "5 jours pour Entreprendre" et maîtrisez tous les leviers de la création d'entreprise

#### TARIF

690€ net/pers

**TARIF INTRA-ENTREPRISE : NOUS CONSULTER.**

#### PUBLIC

Toute personne ayant envie de créer une entreprise

#### PRÉREQUIS

Avoir envie d'entreprendre

#### OBJECTIFS

- Analyser vos capacités et aptitudes au regard des compétences attendues et de la posture d'un dirigeant
- Identifier les contraintes et opportunités de votre projet entrepreneurial
- Identifier les outils nécessaires à la construction de votre projet entrepreneurial
- Évaluer les ressources nécessaires pour construire votre projet entrepreneurial

### AUTRES ACCOMPAGNEMENTS

Bâtir un projet entrepreneurial durable - Parcours hybride ou Individuel / Accompagnements création, reprise et cession d'entreprises / Réunion d'informations collectives, ...

**Contact CCI Info Services : +33 3 90 20 67 68 - cci-infoservices@alsace.cci.fr**



### MIEUX EXPLOITER LE POTENTIEL DE VOTRE EMPLACEMENT COMMERCIAL

#### NOTRE RÉPONSE

Un expert de la CCI réalise et analyse avec vous un diagnostic basé sur un outil d'aide à la décision en ligne, alimenté par plus de 30 000 types de données. Le diagnostic peut être réalisé pour tout emplacement commercial (commerce, restaurant, boutique, agence, franchise) situé en Alsace

#### TARIF

250€ HT

#### LES ATOUTS DE L'OFFRE

- Le Big Data à votre service : plus de 30 000 types de données et 50 indicateurs clés issus de multiples bases de données françaises : SIREN, INSEE, BODACC...
- Une étude complète du potentiel de l'emplacement
- Un avis d'expert pour comprendre les résultats et enjeux

### BURALISTES : TRANSFORMEZ VOTRE POINT DE VENTE ET DÉVELOPPEZ VOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES

#### NOTRE RÉPONSE

Réalisez l'audit préalable nécessaire à l'obtention de «l'aide à la transformation» mise en place par l'Etat à la demande de la Confédération des buralistes

- Audit du point de vente
- Etude de la zone de chalandise
- Feuille de route personnalisée

#### TARIF

1 950 € HT

Prise en charge 100%\* par le Fonds de transformation des buralistes

#### LES ATOUTS DE L'OFFRE

- Une opportunité pour faire face à la baisse de la vente de tabac
- Des outils concrets pour réaliser un audit adapté à votre activité
- Une prise en charge financière de l'audit et d'une partie des travaux

Coût pour l'entreprise : 0 € HT

**Contact : audit.buraliste@alsace.cci.fr**



\* Sous réserve d'acceptation du dossier par le Services des Douanes. Prise en charge réduite à 50% si les investissements ne sont pas réalisés

## MERCHANDISING

### « SHOP STAGING » : RELOOKER SA BOUTIQUE

#### NOTRE RÉPONSE

Faire du Shop Staging, c'est mettre en place rapidement des solutions d'aménagement et de décoration de votre magasin - sans nécessairement s'engager dans des travaux lourds - pour proposer à vos clients une nouvelle expérience du point de vente et attirer une nouvelle clientèle. Nous vous proposons un rendez-vous avec un expert en aménagement d'intérieur et merchandising

#### LES ATOUTS DE L'OFFRE

- Un regard de pro pour voir ce que vous ne voyez plus
- Un nouvel environnement en peu de temps grâce à des solutions opérationnelles
- Un budget allégé sans gros travaux

#### TÉMOIGNAGE

« Il faudrait que tous les commerçants profitent du shop staging », s'enthousiasme Bernard Seyler, caviste à Erstein, depuis 2007, ravi du résultat qui lui a permis d'augmenter son chiffre d'affaires de 25 %.

#### DURÉE

- 2 heures de diagnostic
- 2 heures pour la restitution

#### TARIF

500€ HT

### « SHOWROOM STAGING » : METTRE EN VALEUR SES PRODUITS/BUREAUX

#### NOTRE RÉPONSE

Transformez vos espaces, inspirez vos clients ! Découvrez notre Showroom Staging : la clé pour attirer l'attention, augmenter la valeur perçue de vos biens ou produits. au travers d'une mise en scène captivante !

#### LES ATOUTS DE L'OFFRE

- Les conseils d'un expert en aménagement d'intérieur
- Accueillir vos clients dans un écrin adapté aux valeurs et à l'image de vos produits

#### TARIF

1000€ HT

POUR L'ÉLABORATION  
D'UN SHOWROOM À PARTIR  
D'UNE COQUILLE VIDE

### « STAND STAGING » : OPTIMISATION STAND DE MARCHÉ

#### NOTRE RÉPONSE

Le relooking de vos espaces ne s'arrête pas aux boutiques et aux showrooms. Découvrez notre Stand Staging : un accompagnement et des conseils personnalisés pour dynamiser vos stands sur les marchés !

#### LES ATOUTS DE L'OFFRE

- Des conseils pratiques rapidement applicable à moindre coût
- Transposer les codes d'une boutique à l'environnement spécifique d'un marché

#### TÉMOIGNAGE

« J'ai testé le « shop staging » proposé par la CCI. J'étais un peu dubitative au départ sur ce genre de relooking, mais finalement je trouve que la démarche est intéressante. »

Le comptoir de Messénie

#### TARIF

500€ HT

TARIF INTRA-ENTREPRISE :  
NOUS CONSULTER.

### CONTACT COMMERCE :

commerce.alsace@alsace.cci.fr

03 88 75 25 65



## RÈGLEMENTATION

### METTRE SON COMMERCE AUX NORMES ACCESSIBILITÉ : DOSSIER DE DÉROGATION (1<sup>ÈRE</sup> PHASE : 1<sup>ÈRE</sup> DEMANDE DE DÉROGATION)

#### NOTRE RÉPONSE

Pour les ERP de catégorie 5, vérification du respect des règles d'accessibilité aux personnes handicapées. Accompagnement dans l'engagement de travaux et réalisation éventuelle du dossier de demande de dérogation

#### LES ATOUTS DE L'OFFRE

- 2 516 dossiers défendus en 2022
- Mise en conformité ERP catégorie 5 avec nos recommandations
- Jusqu'à 45 000 € d'amende en cas de non-conformité à l'obligation d'accessibilité\*
- Dossier de demande de dérogation

\*Source : Service-Public-Pro.fr

#### TARIF

Nous consulter

### RÉDIGER VOTRE DOCUMENT UNIQUE D'ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS

#### NOTRE RÉPONSE

Evaluation sur site des risques professionnels dans votre entreprise. Elaboration du document unique d'évaluation des risques professionnels et recommandations pour sa mise à jour annuelle

#### LES ATOUTS DE L'OFFRE

- Sécurité : le DUER est le 1<sup>er</sup> document exigé lors d'un accident de travail par l'inspection du travail
- Prévention des risques : le coût moyen d'un accident du travail est de 2500€ et son coût indirect est 3 à 5 fois supérieur
- Identification des risques liés à votre activité.

#### TARIF

Nous consulter



## LABELS

### UN LABEL QUALITÉ ACCUEIL POUR BOOSTER VOTRE POINT DE VENTE (VISITE MYSTÈRE, RAPPORT GÉNÉRÉ)

#### NOTRE RÉPONSE

Un audit réalisé par un cabinet indépendant avec visite et appels mystère pour élaborer un plan d'action et décrocher un trophée Label Qualité Accueil certifiant votre engagement dans une démarche qualité

#### TARIF

264 € HT\*

#### LES ATOUTS DE L'OFFRE

- 54 critères pour s'améliorer
- 1 diagnostic écologique à la clef
- 1 visite et 2 appels mystère donnant lieu à 1 rapport détaillé
- 1 trophée pour donner un nouvel éclairage à votre communication

\* Coût de la prestation : 1 200 € HT - Plus de 75% pris en charge par votre CCI

### COMMERÇANTS, PARTICIPEZ AU CHALLENGE NATIONAL DU COMMERCE - MERCURE D'OR/PANONCEAU D'OR

#### NOTRE RÉPONSE

Une aide pour obtenir un Trophée national dans le cadre du Challenge du Commerce et des Services, organisé par le Ministère de l'économie, les CCI de France et la MACIF. Une opportunité de valoriser votre qualité de service et vos innovations auprès des consommateurs et de vos partenaires.

**Obtenez une double reconnaissance : un concours national redécliné à l'échelle alsacienne !**

#### TARIF

0 € HT\*

#### LES ATOUTS DE L'OFFRE

Organisé tous les ans par CCI France et le réseau des Chambres de Commerce et d'Industrie, le Challenge du Commerce récompense chaque année, le Challenge du Commerce et des Services met en valeur les meilleurs commerçants, prestataires de services et unions commerciales de notre territoire dans les domaines suivants :

- La création ou reprise d'entreprise
- L'innovation commerciale ou la qualité
- L'adhésion à un réseau de commerce indépendant organisé
- L'apprentissage, la formation, le développement du personnel
- Le développement économique et commercial
- L'E-commerce
- Le commerce non sédentaire
- Le commerce rural
- L'économie sociale et solidaire...

#### Le **Mercur**e d'Or

pour les commerçants et les prestataires de services les plus talentueux

#### Le **Panonceau d'Or**

pour les unions commerciales et groupements de commerçants les plus dynamiques

#### TÉMOIGNAGE

« Le Panonceau d'or est une récompense valorisante pour le marché couvert ainsi que pour l'ensemble des commerçants qui s'y investissent chaque jour. La CCI nous a aidé à mettre en avant nos qualités et nos atouts pour décrocher cette distinction nationale »

Pascal SALA, Président de l'Association du marché couvert de Colmar

\* Coût de la prestation : Mercure Or/Argent : 340 € HT - Panonceau Or/Argent : 680 € HT. Votre CCI prend en charge la totalité du coût de la prestation

## DIGITAL

### DIGITALISATION DES COMMERCES : MUTATION DIGITALE, E-COMMERCE, WEB, RÉSEAUX SOCIAUX

#### NOTRE RÉPONSE

Créer ou faire évoluer son site web et e-commerce ; Être visible en ligne ; Se lancer sur les réseaux sociaux ; Dématérialiser ses documents ; Optimiser l'organisation interne ; Sécuriser les données de l'entreprise, Cybersécurité ... Vous avez un projet numérique ?

Votre conseiller CCI répond à vos questions, vous indique les éventuels dispositifs de financement et vous accompagne dans les dossiers de demande de subventions. Il pourra également vous conseiller dans la réalisation d'un plan d'action pour mener à bien votre projet et vous accompagner dans son déploiement.

#### LES ATOUTS DE L'OFFRE

- Informer /Sensibiliser les commerçants aux usages numériques
- Conseiller / Assister les commerçants dans la réussite de leurs projets numériques
- Réaliser ou co réaliser des projets numériques

#### QUELQUES EXEMPLES D'ACCOMPAGNEMENTS

##### • **Avoir une boutique en ligne**

Assurer votre présence sur Internet avec un outil simple d'utilisation et efficace en référencement. Site vitrine + option vente en ligne

##### • **Diagnostic digital : sécurisez votre projet numérique**

Valider toutes les étapes de votre projet numérique pour en assurer la bonne fin et le retour sur investissement

##### • **Elaborez votre transformation digitale : plan d'action et suivi**

Piloter la transformation digitale de votre entreprise

##### • **Boostez la visibilité de votre entreprise sur internet**

Un audit de votre site Internet pour identifier les moyens d'améliorer son référencement et la visibilité de vos contenus

##### • **Se lancer sur les réseaux sociaux**

Bénéficier d'une aide pour construire ou optimiser votre présence sur les réseaux sociaux et créer une communauté engagée

#### TARIF

Nous consulter

Contactez un conseiller CCI :  
[digital@alsace.cci.fr](mailto:digital@alsace.cci.fr)



## ACTIVITÉS CHR (CAFÉ, CAMPING, HÉBERGEMENT, RESTAURATION)

Le service « Appui à l'Hôtellerie - Restauration / Tourisme » de la CCI ALSACE EUROMETROPOLE vous accompagne sur 4 pôles de compétences :

### PÔLE RÉGLEMENTATION : HYGIÈNE, ACCESSIBILITÉ ET SÉCURITÉ-INCENDIE

#### METTRE SON COMMERCE AUX NORMES ACCESSIBILITÉ ET SÉCURITÉ INCENDIE

##### NOTRE RÉPONSE

Le service Hôtellerie-Restauration et Tourisme vous propose un accompagnement clé en main. Découvrez la réglementation en vigueur avec votre CCI Alsace Eurométropole !

##### LES ATOUTS DE L'OFFRE

Le service Hôtellerie-Restauration / Tourisme vous propose un accompagnement clé en main :

- Analyse de l'accessibilité de votre établissement (personnes en situation de handicap)
- Aide à la mise en conformité de votre établissement tout en maîtrisant la viabilité économique de vos travaux d'investissement (Accessibilité et sécurité incendie)
- Conseils dans le montage de vos dossiers d'accessibilité et de demande de dérogations

##### TARIF

Nous consulter

#### CONTRÔLER LA CONFORMITÉ DE SON RESTAURANT AUX NORMES D'HYGIÈNE

##### NOTRE RÉPONSE

Vérifier la conformité de votre établissement à la réglementation européenne en vigueur

- Visite de vos locaux,
- Points de contrôle (stockage, locaux de préparation, ...)
- Remise d'un rapport complet avec plan d'action et photos

##### LES ATOUTS DE L'OFFRE

- 4 heures pour être en règle
- Être serein en cas de contrôle. Les résultats des contrôles sanitaires opérés par la DGCCRF sont rendus publics sur le site Alim'Confiance depuis 2017
- Un bonus pour vendre votre entreprise : la conformité avec les règles d'hygiène augmente la valeur de votre établissement

##### TARIF

250 € HT\*

\* Coût de la prestation : 350 € HT - Prise en charge par votre CCI : 100 € HT

#### RÉDIGER VOTRE DOCUMENT UNIQUE D'ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS - SPÉCIAL HRT

##### NOTRE RÉPONSE

Évaluation sur site des risques existants dans votre entreprise en matière de santé et de sécurité des salariés. Elaboration du document unique d'évaluation des risques professionnels et recommandations d'actions de prévention.

##### LES ATOUTS DE L'OFFRE

- Sécurité : le DUER est le 1<sup>er</sup> document exigé lors d'un accident de travail par l'inspection du travail
- Une analyse sectorielle grâce à un référentiel établi par l'Institut National de Recherche et de Sécurité

##### TARIF

250 € HT\*

\* Coût de la prestation : 400 € HT - Prise en charge par votre CCI : 150 € HT

## PÔLE LABELLISATION-CERTIFICATION

### AUDIT LABEL CLEF VERTE : AUDIT DES ÉTABLISSEMENTS DE TOURISME CANDIDATS À L'OBTENTION DU LABEL CLEF VERTE

#### NOTRE RÉPONSE

L'association Teragir, qui déploie en France la « Clef verte », premier écolabel international pour la restauration et l'hébergement touristique, a donné délégation au réseau des CCI pour réaliser les audits en vue de l'obtention du label par les professionnels du tourisme.

#### LES ATOUTS DE L'OFFRE

L'assurance pour les hébergeurs (Hôtels, campings, gîtes, meublés de tourisme, chambres d'hôtes, résidences de tourisme, villages et centres de vacances, auberges de jeunesse) et restaurateurs d'être accompagnés par un prestataire de proximité connaissant au mieux leur stratégie, mode de fonctionnement, moyens, et contraintes

#### TARIF

Nous consulter

### PRÉ-AUDIT POUR OBTENIR LE CLASSEMENT DE VOTRE HÉBERGEMENT TOURISTIQUE (HÔTEL, CAMPING, RÉSIDENCE DE TOURISME)

#### NOTRE RÉPONSE

Identification des points critiques en vue de l'obtention d'un classement touristique  
Réalisation d'un pré-audit pour mesurer l'écart entre votre situation et le référentiel du classement :

- Visite de l'établissement
- Analyse de tous les points du référentiel
- Rapport détaillé du pré-audit, grille d'évaluation commentée, conseils personnalisés

#### LES ATOUTS DE L'OFFRE

- 300 points de contrôle analysés lors du pré-audit
- Une préparation en conditions réelles à la visite officielle de contrôle

#### TARIF

0 €\*  
\* Coût de la prestation : 200 € HT - Prise en charge totale par votre CCI

### QUALITÉ TOURISME™ : UNE MARQUE POUR ATTIRER DE NOUVEAUX CLIENTS - MARQUE D'ÉTAT PERMETTANT L'ANALYSE DU PARCOURS CLIENT

#### NOTRE RÉPONSE

Un expert challenge votre candidature pendant 4 heures

- Audit blanc
- Analyse du respect de la charte de qualité Tourisme
- Remise du rapport d'audit, suivi annuel et remise de la plaque

#### LES ATOUTS DE L'OFFRE

- 79 % d'avis clients très favorables dans les hébergements labellisés Qualité tourisme™\*
- 430 points de contrôle vérifiés lors de la visite mystère

#### TARIFS

705 € HT  
pour les restaurants,  
cafés et lieux de visite  
855 € HT  
pour les  
hébergements  
990 € HT  
pour les hôtels-  
restaurants

\* Source : Direction générale des entreprises

## PÔLE MONTAGE DE DOSSIERS DE SUBVENTION ETAT ET COLLECTIVITÉS

### ADEME - FONDS TOURISME DURABLE POUR LES HÉBERGEURS ET RESTAURATEURS

#### NOTRE RÉPONSE

Dans le cadre du partenariat mis en place avec l'ADEME, le référent CCI assure le suivi de l'entreprise bénéficiaire sur l'ensemble du parcours, de la vérification de l'éligibilité jusqu'à l'élaboration d'un plan d'investissement établi au regard des aides demandées.

Le parcours se détaille en 3 étapes :

- L'entreprise dépose sa demande d'aides établie avec l'aide du référent CCI,
- Le référent CCI réalise un diagnostic des pratiques existantes de l'entreprise en matière de développement durable, accompagné d'un plan d'action de mesures à prioriser pour diminuer l'impact environnemental de l'entreprise,
- Sur la base du plan d'action, le référent CCI et l'entreprise établissent un plan d'investissement qui permettra de déclencher l'accès aux subventions.

#### TARIF

Nous consulter



## CONSEIL RÉGIONAL - AIDE À L'HÔTELLERIE ET AUX CAMPINGS, AIDE À LA DIGITALISATION

### NOTRE RÉPONSE

La Région Grand Est propose aux entreprises des accompagnements en matière de transition numérique. CCI ALSACE EUROMETROPOLE vous accompagne dans la constitution du dossier de demande de subvention.

### LES ATOUTS DE L'OFFRE

Le parcours se déroule en plusieurs étapes :

- L'entreprise intéressée et qui satisfait aux conditions d'éligibilité doit réaliser un diagnostic de maturité digitale.
- Ce diagnostic sera assorti d'un plan d'action et permettra d'identifier les besoins en accompagnement personnalisé et la définition de priorités d'action. L'entreprise bénéficie d'une phase de conseil puis investit dans un équipement (hors pc, tablettes, smartphones) ou des applications numériques.
- Une fois les prestations exécutées, l'entreprise fait sa demande de subvention et fournit les pièces justificatives, via le téléservice.

### TARIF

Nous consulter

## PÔLE CESSION TRANSMISSION

### RÉALISATION DE DIAGNOSTIC : RENDEZ VOTRE ENTREPRISE ATTRACTIVE !

### NOTRE RÉPONSE

Un diagnostic approfondi pour mettre en avant les atouts de votre établissement et proposer un plan d'action en vue de sa vente

- Une analyse et un plan d'action : entretiens individuels, identification et correction des points faibles, préconisation pour augmenter l'attractivité de votre entreprise
- 150 indicateurs passés au crible

### LES ATOUTS DE L'OFFRE

- 150 critères pour ne rien laisser au hasard
- Conseillers indépendants et objectifs, respect de la confidentialité
- Un seul objectif la pérennité de l'établissement pour le maintien de l'emploi et le développement de l'économie locale

### TARIF

Nous consulter

## CONTACT ACTIVITÉS CHR :

Nathalie Schneider - Directrice Hôtellerie-Restauration / Tourisme  
+33 3 88 75 25 86 - n.schneider@alsace.cci.fr



## RSE

De nombreux commerçants, restaurateurs et hébergeurs ont déjà engagé des actions pour une économie plus verte : circuit de proximité pour les matières premières, lutte contre le gaspillage alimentaire, tri des déchets...

Ces démarches vertueuses leurs permettent au quotidien de concilier gestes responsables, intérêts économiques et croissance de leur activité.

### COMMERÇANT, RESTAURATEUR, HÉBERGEUR TOURISTIQUE : INITIEZ VOTRE TRANSITION ÉCOLOGIQUE

#### NOTRE RÉPONSE

Bénéficiez d'un diagnostic individuel gratuit

#### TARIF

Nous consulter

#### LES ATOUTS DE L'OFFRE

Votre conseiller CCI vous accompagne à chaque étape de votre démarche de transition écologique :

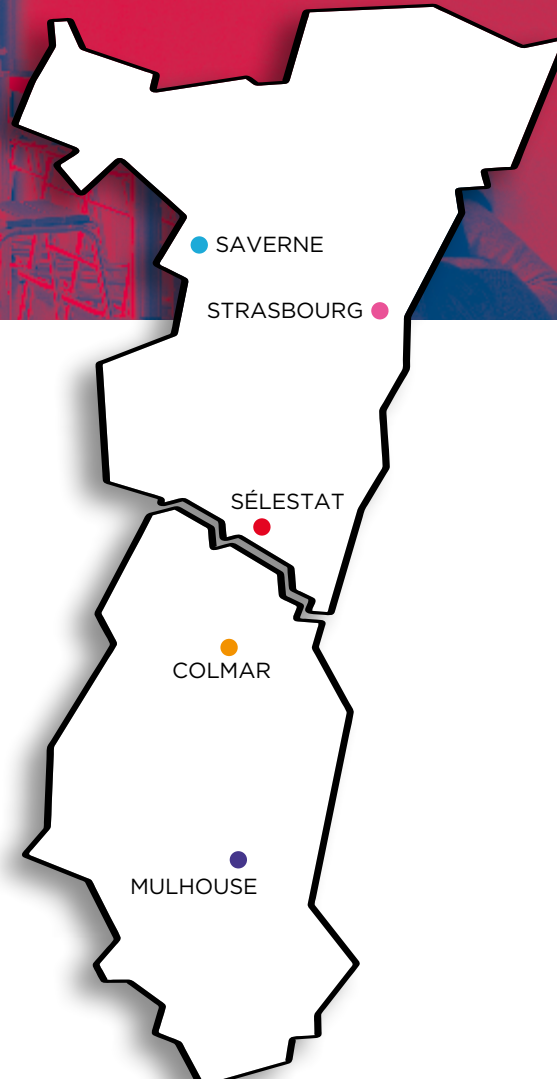
- État des lieux gratuit réalisé sur la plateforme DIGIPILOTE pour évaluer les impacts de votre activité sur l'environnement,
- Restitution d'un diagnostic complet et proposition d'un plan d'actions personnalisé, adapté à votre situation et à vos priorités,
- Proposition d'un accompagnement gratuit par un expert environnement CCI pour faciliter la mise en oeuvre des actions préconisées.

### AUTRES ACCOMPAGNEMENTS

Tarifs : nous consulter



# NOS PARCOURS DIPLOMANTS



## VENTE

- Vendeur-euse Conseil Omnicanal\* Bac
- Gestionnaire d'Unité Commerciale\* Bac+2
- BTS Management Commercial Opérationnel (MCO) Bac+2
- Bachelor Responsable de la Distribution Omnicanale\* Bac+3
- BTS Opticien Lunetier Bac+2
- BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) Bac+2
- Bachelor Responsable de Développement Commercial\* Bac+2
- Manager Commercial et Marketing Bac+5

## ASSISTANT / RESSOURCES HUMAINES / RECRUTEMENT

- Auxiliaire Spécialisé(e) Vétérinaire GIPSA Bac
- Assistant-e de Gestion et Administration des Entreprises\* Bac+2
- BTS Gestion de la PME (GPME) Bac+2
- Chargé(e) de Gestion et Management d'Entreprise Bac+3
- Bachelor Chargé-e de Recrutement Bac+3
- Bachelor Ressources Humaines et Paie Bac+3
- Manager en Ressources Humaines Bac+5

## IMMOBILIER / ASSURANCE

- BTS Professions Immobilières Bac+2
- Bachelor Immobilier\* Bac+3
- Licence Professionnelle Assurances Bac+3

## GESTION - FINANCES

- BTS Comptabilité Gestion (CG) Bac+2
- DCG - Diplôme de Comptabilité et de Gestion Bac+3
- DSCG - Diplôme Supérieur de Comptabilité et de Gestion Bac+5

## CAMPUS DU NUMÉRIQUE

### Studio Digital

- Bachelor Web Design et Marketing Digital Bac+3
- Chef de Projet Web et Stratégie Digitale Bac+3

### Fabrique Développement

- BTS Services Informatiques aux Organisations (SIO option SLAM) Bac+2
- Développeur Web et Web Mobile Bac+2
- Bachelor Concepteur Développeur d'Applications Bac+3
- Manager en Ingénierie Informatique - Expert en Développement Bac+5

### Atelier Infrastructure

- BTS Services Informatiques aux Organisations (SIO option SISR) Bac+2
- Bachelor administrateur d'infrastructures sécurisées Bac+3
- Manager en Ingénierie Informatique - Sécurité et Cloud Bac+5

## MANAGEMENT

- Bachelor Responsable d'Activité - IFAG Bac+3
- Mastère Manager Commercial et Business Unit - IFAG Bac+5
- Bachelor Responsable d'un Centre de Profit Tourisme Hôtellerie Restauration Bac+3
- Manager en Ingénierie de la Qualité et de la Performance Durable de l'Entreprise\* Bac+5
- Bachelor Responsable Logistique\* Bac+3

## INTERNATIONAL

- Bachelor Responsable de Développement Commercial à l'International\* Bac+3
- Manager du Développement d'Affaires à l'International\* Bac+5

## FORMATIONS POUR ADULTES

- Ecole des Managers\* (EDM) Bac+3
- Formateur Professionnels pour Adultes Bac+2

\* Diplômes CCI FRANCE

Tous les détails actualisés et compléments sont consultables sur  
[www.ccicampus.fr](http://www.ccicampus.fr) > Rubrique Formations Diplômantes



## CCI CAMPUS Strasbourg

234 avenue de Colmar - BP 40267  
67021 Strasbourg Cedex 1  
campus67@alsace.cci.fr



## CCI CAMPUS Colmar

4 rue du Rhin - CS 40007  
68001 Colmar Cedex  
campus68@alsace.cci.fr



## CCI CAMPUS Mulhouse

15 rue des Frères Lumière - CS 42333  
68069 Mulhouse Cedex 2  
campus68@alsace.cci.fr

# LA FORMATION QUI VOUS RESSEMBLE

03 68 67 20 00 • [www.ccicampus.fr](http://www.ccicampus.fr)

#ccicampusalsace     

LE CENTRE DE FORMATION



**CCI**  
campus  
ALSACE