



**Chambre de Métiers  
et de l'Artisanat**

Haute-Marne

# ASSISTANT DE DIRIGEANT D'ENTREPRISE ARTISANALE

## A.D.E.A.

Titre homologué au niveau IV par arrêté du 4 février 1993

### PRESENTATION GENERALE :

Le Diplôme d'Assistant de Dirigeant d'Entreprise Artisanale se propose d'apporter aux gestionnaires d'entreprise une formation aux techniques commerciales, de gestion, de secrétariat, etc..., dont le but est de lui permettre de capitaliser et formaliser les savoir et savoir-faire mis en oeuvre dans le cadre de leurs fonctions.

La formation comporte 4 modules répondant aux grandes fonctions que doivent assurer les gestionnaires dans leur entreprise. La formation est basée sur 483 heures au total qui se décomposent en :

- LE MODULE SECRETARIAT BUREAUTIQUE
- LE MODULE COMMUNICATION
- LE MODULE DE GESTION ET MANAGEMENT DE L'ENTREPRISE ARTISANALE
- LE MODULE DE STRATEGIES ET TECHNIQUES COMMERCIALES

**Validation** : Examen à la fin de chaque module et délivrance du titre homologué de « Assistant de Dirigeant d'Entreprise Artisanale »

## STRATEGIE ET TECHNIQUES COMMERCIALES

### DIAGNOSTIC ET STRATEGIE COMMERCIALE

#### 1 - Le marché

- *définition*
- *le produit* :
  - . évolution quantitative et qualitative
  - . les circuits de distribution
  - . la franchise
- *la clientèle*
- *la concurrence*
- *le positionnement géographique et sectoriel de l'entreprise par rapport à ses potentialités internes et externes*

#### 2 - La stratégie commerciale

- *élaboration d'une stratégie commerciale, analyse des points forts et des points faibles de l'entreprise.*

### L'ACTION COMMERCIALE

#### 1 - Les démarches

- *la publicité*
  - . introduction, les principes à respecter, les professionnels des bureaux d'étude
  - . les différents supports de publicité
  - . le plan d'action publicitaire
  - . le budget publicitaire
- *la promotion de l'entreprise, l'image de*
- *marque*
  - *la promotion du produit, les éléments de mise en valeur du produit*
  - *l'action sur la clientèle* :
    - . le service après-vente
    - . le conseil et l'information du client
    - . la fidélisation
- *les circuits de distribution*

## 2 - Les outils de l'action commerciale

- les journaux
- les radios locales
- les foires et les salons
  - . la structure d'un stand
  - . les emplacements
  - . la mise en scène, les accessoires, les panneaux, la disposition des objets
  - . la réalisation
- les catalogues

- les cartes professionnelles
- les fichiers clientèle, les mailing
- les cadeaux, les remises
- le démarchage
- la réalisation de dépliants et de prospectus
- les cartes de fidélité
- la mise en valeur du produit, du service ou de la production (y compris l'emballage)

## LES TECHNIQUES DE VENTE

### 1 - Psychologie de la vente

### 2 - Les techniques de vente

- accueil
- vente par téléphone
- vente par correspondance, dans la mesure

où cela se justifie par rapport à une production régionale.

### 3 - L'entretien de vente

- les relations entre l'acheteur et le vendeur
- les relations entre l'acheteur et le produit objet de la négociation
- les étapes dans le déroulement de l'entretien

- l'identification des besoins du client
- la présentation des produits
- les réclamations
- les clients hésitants
- les réponses à donner aux objections

# MODULE COMMUNICATION

## COMMUNICATION ET SCHEMA DE COMMUNICATION

### 1 - le schéma de la communication : émetteur/message/récepteur

### 2 - Les ressorts de la communication

- les types de situations de communication rencontrées dans et hors du champ de l'entreprise artisanale, identification et analyse :
  - . les relations de pouvoir, les relations hiérarchiques
  - . la relation commerciale
- statuts, rôles, codes sociaux utilisés par chacun des partenaires de l'entreprise

artisanale.

- les attitudes et les comportements
  - . stéréotypes
  - . représentations
- la motivation
  - . sur quels éléments est-il possible d'agir?

## LES METHODES

### 1 - l'entretien et la conduite d'entretien

Généralités : les différents types d'entretien : l'entretien non directif, l'entretien semi directif, l'entretien directif, l'entretien de face à face, utilisations et techniques

- la conduite d'entretien :
  - . l'écoute,
  - . la reformulation,

- . la synthèse,
- . la transmission d'informations.

## 2 - Analyse et résolution de problèmes

- . l'observation de faits
- . les solutions possibles
- . la résolution d'un problème de groupe
- . l'application de la solution
- . le contrôle des résultats et analyse des écarts.

## 3 - La négociation

- . l'objet de la négociation,
- . le démarrage d'une négociation,
- . le dialogue, l'argumentaire,
- . la résolution d'un problème
- . la synthèse
- . la décision.

## 4 - l'accueil

- . analyse des éléments en présence,
- . importance du premier contact,
- . les éléments qui facilitent l'accueil,
- . la présentation.

## LES MOYENS ET LES SUPPORTS

### 1 - La communication écrite

- . la prise de note,
- . la transmission d'un message écrit
- . la lecture rapide

### 2 - La communication orale

- . les niveaux de langage,
- . la prise de parole en groupe
- . le travail en groupe.

### 3 - Les outils

#### - le Téléphone

- . la place du téléphone, la rentabilisation de son utilisation
- . l'accueil téléphonique : ce qu'il ne faut pas dire / ce qu'il est important de noter
- . l'utilisation d'un répondeur
- . l'attitude au téléphone.
- . analyse des possibilités offertes par ce moyen de communication
- . utilisation de banques de données, de catalogues fournisseurs.

#### - autres moyens de communication :

- . télex
- . télécopie
- . vidéo

#### - le minitel

# SECRETARIAT BUREAUTIQUE

## LE SECRETARIAT ET LES TACHES ADMINISTRATIVES DE BUREAU

Objectif général : Il s'agit, au terme de ce module, d'avoir les moyens de prendre en charge et d'améliorer l'organisation administrative de l'entreprise artisanale .

### 1 - dactylographie

- révision du clavier (*lettre, symbole, chiffre,...*)
- règles de mise en page et frappe de :
  - . texte
  - . lettre
  - . devis
  - . tableau chiffré
  - . enveloppe normalisée PTT/

- enveloppe non normalisée
- . document pré imprimé
- frappe sur :
  - . machine électrique ou électronique
  - . ordinateur, machine de traitement de texte
- la fonctionnalité des différentes machines

### 2 - Correspondance

- éventuellement, rappel des règles
- d'orthographe et de grammaire

- *principe de rédaction de lettres :  
présentation et formules*

- *étude de cas relative à :*

- . la commande de matériel
- . la livraison
- . les transports

. les banques, les assurances et les services financiers

- . la facturation
- . les impayés
- . autres

### **3 - Organisation du poste de travail :**

- *la fonctionnalité du matériel ( bureau, machine, éclairage,...)*

- *les fournitures*

- *les différents procédés de rangement*

- . les rangements horizontaux
- . les rangements verticaux
- . les rangements rotatifs.

### **4 - Organisation du travail**

- *L'agenda et la gestion du temps*

- *la prise de rendez-vous*

- *l'évaluation de sa charge de travail*

- *la planification en fonction des urgences*

### **5 - Traitement de l'information**

- *Les rapports entre document et information*

- *les rapports entre classement et rangement*

- *les rapports entre classement - document - codification*

- *le classement de l'information : indexation /*

*création de fichiers*

- *l'apport de l'informatique*

- . création de fichiers
- . mise à jour de fichiers
- . croisement de fichiers

## **L'INFORMATIQUE DANS L'ENTREPRISE ARTISANALE**

Objectif général : Il s'agit d'acquérir des éléments de base permettant :

- de définir les tâches susceptibles d'être informatisées
- de comprendre le processus d'informatisation
- de dialoguer avec des vendeurs de HARD et de SOFT ainsi qu'avec des SSCI

### **1 - Introduction à l'informatique**

- *l'identification des différents éléments de l'ordinateur*

. le micro,

. les périphériques

### **2 - Mise en place d'une politique informatique dans l'entreprise**

- *le projet informatique de l'entreprise*

- *la demande d'informatisation*

- . cahier des charges
- . relations avec les fournisseurs
- . critères de choix

- *les contrats informatiques et la législation en vigueur*

- *préparation de l'entreprise (circulation de l'information, importance de l'élément humain, ...)*

- *l'analyse de documents techniques présentant du matériel ou des logiciels*

- *les logiciels du marché*

- *les logiciels personnalisés.*

## **GESTION ET MANAGEMENT DE L'ENTREPRISE ARTISANALE**

### **L'ENTREPRISE ET SON ENVIRONNEMENT**

Ce module doit être traité à deux niveaux : sur le plan des connaissances générales qui doivent être maîtrisées pour situer l'entreprise artisanale et en comprendre son fonctionnement et sur le plan des questions qui se posent très concrètement aujourd'hui aux collaboratrices (ex. : le marché unique de 93 et les incidences sur le marché français).

## **1 - Proposition de l'entreprise dans son environnement :**

- la notion de filière, de secteur, de branche, la notion de marché (local, national, européen, international),
- la concurrence
- la conjoncture économique,
- les phénomènes macro-économiques de consommation.

## **2 - L'entreprise et son fonctionnement :**

- définition, implantation, clientèle, production,
- les différentes politiques au service d'une stratégie (commerciale, financière, de fabrication), l'interaction de ces différentes politiques au regard des besoins et objectifs,
- les moyens humains, techniques et financiers,
- les outils d'analyse et de contrôle : sur le plan financier, sur le plan humain et sur le plan technique,
- les moyens de l'optimisation : démarche qualité, démarche informatique.

## **3 - Le secteur des métiers :**

- la place de l'artisanat dans l'économie française et dans le département, historique,
- les institutions du secteur : les Chambres de Métiers et les Organisations Professionnelles, analyse de leur rôle, leurs prestations et leurs services ; la Direction de l'Artisanat,
- l'activité économique de l'entreprise artisanale.

## **4 - L'identification et connaissance des partenaires :**

- les banquiers (emprunts, investissements, trésorerie)
- les fournisseurs (démarche, distribution)
- l'agent comptable,
- les consommateurs, les clients
- le Conseil Général,
- les relations interentreprises (sous-traitance, co-traitance)
- les pouvoirs publics (administration des impôts...)
- autres...

## **CULTURE JURIDIQUE ET FISCALE**

Il s'agit de donner dans ce cours les notions essentielles de droit qui vont permettre de mieux comprendre le sens de certaines opérations et surtout de connaître ses droits et ses devoirs vis-à-vis des différents partenaires de l'entreprise.

### **1 - Droit civil :**

- L'introduction :
- . définition et sources du droit
- . l'organisation juridictionnelle de la France : les différents tribunaux, les procédures devant les tribunaux, les interlocuteurs de la justice.
- notions sur la capacité juridique : droit de propriété mobilière et immobilière :
- . les régimes matrimoniaux
- . les successions
- caractères généraux et sources des obligations
- . les contrats
- . la responsabilité délictuelle
- . la responsabilité contractuelle
- le divorce :
- . les différentes formes de divorce
- . les effets du divorce

### **2 - Droit commercial :**

- notion sur les personnes physiques et les personnes morales :
- . distinction entre le commerçant et l'artisan
- . le statut du conjoint d'artisan
- les sociétés commerciales :
- . les sociétés de personnes
- . les sociétés de capitaux
- . la S.A.R.L.
- . l'E.U.R.L.
- le redressement judiciaire :
- . la liquidation judiciaire

### **3 - Droit du travail :**

- *le contrat de travail :*
  - . les différents types de contrat de travail
  - . la conclusion d'un contrat
  - . les ruptures de contrats
  - . le cas particulier du contrat d'apprentissage
- *les mesures en faveur de l'emploi*
- *la durée du travail :*

- . calcul des congés
- *les litiges employeurs-employés*
- *les salaires*
- *les principaux modes de rémunération :*
  - . primes
  - . heures supplémentaires
- *calcul de la rémunération*

### **4 - Droit fiscal :**

- *la T.V.A.*
- *les régimes d'imposition :*
  - . le forfait
  - . le réel simplifié
  - . le réel normal
- *l'I.R., l'I.S.*
- *les autres impôts directs :*

- . la taxe professionnelle
- . la taxe d'apprentissage
- *les centres de gestion agréés*
- *la charte du contribuable vérifiée*
- *le contentieux fiscal, l'administration fiscale*
- *vérification approfondie de situations financières.*

### **5 - Approche du droit européen**

## **COMPTABILITE**

### **1 -Méthode et analyse comptable :**

- *les opérations de l'entreprise : les flux*
  - . flux externes
  - . flux internes
- . commentaire économique et financier
- *analyse et modèles comptables :*
  - . le plan comptable
- *la tenue des livres de comptes :*
  - . le livre de caisse
  - . le livre de trésorerie
  - . le livre d'achat
  - . le livre de vente

- . le livre des opérations diverses
- *la comptabilité en partie double :*
  - . le compte
- *application :*
  - . traduction comptable de la vie de l'entreprise
- *mécanismes et contrôles comptables :*
  - . enregistrements comptables
  - . tenue des livres obligatoires
- *le bilan*
- *le compte de résultat*

### **2 - Enregistrement des opérations courantes :**

- *achats et ventes*
- *obligations et contrôles fiscaux :*
  - . la TVA
  - . les régimes fiscaux
  - . les contrôles fiscaux

- *autres charges et produits*
- *liquidités et règlements*
- *charges de personnel :*
  - . la comptabilisation
  - . comptes spécifiques

### **3 - Les travaux de fin d'exercice :**

- *l'inventaire :*
  - . les stocks
  - . les travaux en cours
- *la règle de spécificité de l'exercice :*
  - . notions de rattachement
  - . achats

- . charges
- . ventes
- *les amortissements*
- *les provisions*
- *la clôture et les à nouveaux*

### **4 - L'apport de l'informatique :**

- *intérêts et limites de l'informatique en comptabilité*
- *mise en place d'un programme de*

- comptabilité*
  - . création du fichier plan comptable
  - . enregistrement d'écritures comptables

débit-crédit - les liens avec les fichiers clients et fournisseurs -les cas particuliers  
. les écritures de fin d'année  
balance -compte de résultat -bilan  
- *la facturation sur l'informatique* :  
. présentation de logiciels  
. conception et ouverture de fichiers articles  
. structure du fichier

. relations avec la facturation  
- *la paie sur informatique* :  
. présentation de logiciels  
. la fiche de renseignements du salarié  
. les taux de cotisation, la mise à jour  
. l'édition du bulletin de paie  
. l'édition des livres et des déclarations annuelles

## **GESTION D'UNE ENTREPRISE ARTISANALE**

Il s'agit dans cette partie d'apporter les éléments de gestion et de financement afin d'assurer le suivi des opérations courantes d'une part et de faciliter la définition d'une stratégie en liaison avec le chef d'entreprise d'autre part.

### **1 - Introduction au calcul des prix :**

- *coûts et prix de revient* :  
. frais de production  
. frais d'exploitation  
- *notions de marges*

- *le reclassement des charges*  
- *seuil de rentabilité*  
- *gestion de stocks*

### **2 - Analyse et gestion financière :**

- *bilan et compte de résultat*  
. compte de situation  
. l'équilibre financier  
. l'exploitation du bilan  
- *la trésorerie* :

. le besoin de trésorerie  
. la prévision, l'échéancier  
- *le fonds de roulement*  
- *les principaux ratios*

### **3 - Rentabilité et financement de l'entreprise :**

- *compte de résultat*

- *solde intermédiaire de gestion*

### **4 - Gestion budgétaire :**

- *la prévision à court terme* :  
. la prévision de trésorerie  
. prévision d'activité  
- *la budgétisation* :  
. budget des ventes

. budget des approvisionnements  
. budget des frais de charge  
. budget de trésorerie  
- *le contrôle*