

+

Développez vos
compétences !



+

Catalogue de formation

2023





atteste que

ZENSEI

- 10 Villa Renoir 78290 Croissy Sur Seine France métropolitaine
Numéro de Déclaration d'Activité : 11788222978

est certifié



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

au titre des catégories d'actions suivantes :
Actions de formation

Programme de certification

Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019, Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019, Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national, Décret n° 2020-894 du 22 juillet 2020 portant diverses mesures en matière de formation professionnelle, Arrêté du 24 juillet 2020 portant modification des arrêtés du 6 juin 2019 relatifs aux modalités d'audit associées au référentiel national qualité et aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs, Arrêté du 7 décembre 2020 portant prolongation de la dérogation temporaire autorisant la réalisation d'un audit initial à distance, Guide de lecture du référentiel national qualité publié sur le site du Ministère du Travail et Programme de certification Qualiopi des OPAC de ICPF dans leurs versions en vigueur.

CERTIFICAT B03508

Valide du 28/01/2022 au 27/01/2025 - Première émission le 28/01/2022

Vérifiable sur www.certif-icpf.org

Accréditation N° 5-0616, portée disponible sur www.cofrac.fr



François GALINOU
Président

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'François Galinou'.

CERTIFICAT

N° A101239

ICPF atteste que

Bénédicte HARTOG

satisfait aux exigences requises de la certification
pour les niveaux, fonctions et secteurs mentionnés ci-dessous.

Niveau(x)	Fonction(s)	Domaine(s) d'intervention
Expert	Formateur	Profil de comportement, management, développement commercial et des entreprises

Entité de facturation : Zensei

Adresse : 10 VILLA AUGUSTE RENOIR 78290 78290 - CROISSY SUR SEINE

Date de début de validité : 28/01/2022

Date d'échéance : 27/01/2025

Date de première émission : 27/12/2021

Le Président de ICPF
François GALINOU



La validité de ce certificat est vérifiable sur www.certif-icpf.org



- **Qui sommes-nous ?**

Créée par Bénédicte Hartog, Zensei est une société de formation, de coaching d'affaires et de conseil, spécialisée dans l'accompagnement des dirigeants de TPE/PME et de leurs équipes. Nous intervenons sur les fondamentaux communs à tous les chefs d'entreprise qui souhaitent développer leur entreprise tout en préservant leur qualité de vie : le temps (organisation, gestion des priorités et process), l'argent (C.A. et marge) et l'équipe (leadership, management et motivation)

- **A propos de nos formations**

Nous formons en posture de coach, notre objectif ne se limite pas au transfert de compétences, nous accompagnons nos stagiaires, dirigeants et salariés pour qu'ils mettent en œuvre concrètement les compétences acquises en formation afin d'obtenir des résultats mesurables et durables.

Nos formations sont réalisées en inter ou en intra. En intra, nous concevons des formations sur-mesure qui s'adaptent à la demande spécifique de nos clients, pour développer leurs compétences, celles de leurs équipes, les faire passer à l'action et améliorer ainsi durablement leurs performances et celles de l'entreprise. Chaque formation en intra fait l'objet d'un programme et d'un devis spécifique.

Nos formations sont toujours très opérationnelles. Nous sommes convaincus que l'important n'est pas ce que l'on sait mais ce que l'on fait avec ce que l'on sait.

Pour créer plus de valeur, nous co-créons et/ou co-animons régulièrement nos formations en partenariat avec d'autres coaches qui partagent nos convictions, nos valeurs et nos méthodes.

Zensei est référencé en qualité d'organisme de formation et certifié Qualiopi au titre des actions de formation par ICPF : nos formations peuvent être financées sous certaines conditions sur vos budgets de formation.

- **Nos spécificités**

Coachs d'affaires certifiés, chefs d'entreprise et cadres dirigeants pendant plus de 20 ans, nous comprenons parfaitement les problématiques de nos clients.

Nos clients apprécient notre énergie positive, 100 % tournée vers l'action et les résultats.

Nos méthodes et outils sont pragmatiques et très efficaces.

- **Nos fondamentaux**

Notre Vision : Contribuer à un monde prospère en accompagnant la croissance des femmes, des hommes et des entreprises.

Notre mission : Accélérer la réussite de nos clients grâce à une approche sur mesure, performante, motivant et engagée.

Nos valeurs : Performance, engagement, plaisir, audace franchise et responsabilité

- **Nos Résultats et indicateurs de performance**

Dans le cadre de notre engagement qualité, nous sommes attentifs au respect du référentiel Qualiopi, à nos résultats et à nos indicateurs de performance

L'appréciation de nos stagiaires pour l'année 2022 est identique à celle de l'année précédente :

Nous sommes heureux de vous communiquer que :

100% de nos stagiaires ont assisté à la formation à laquelle ils s'étaient inscrits

100 % de nos stagiaires déclarent avoir atteint leurs objectifs pédagogiques de manière totalement satisfaisante ou assez satisfaisante

100 % des stagiaires considèrent la clarté des propos comme tout à fait satisfaisante ou assez satisfaisante

100 % des stagiaires considèrent comme tout à fait satisfaisante ou assez satisfaisante l'équilibre entre la répartition des enseignements théoriques et des cas pratiques

100 % des stagiaires considèrent l'utilité et la précision de la documentation comme tout à fait satisfaisante ou assez satisfaisante.

Pourquoi 100 % :

Nos formations sont très pragmatiques et organisées en modules courts qui rendent plus faciles l'atteinte des objectifs que nous nous sommes fixés conjointement avec nos stagiaires

Dans les formations en inter, nous n'acceptons jamais plus de 6 stagiaires, privilégiant la qualité des interactions à la rentabilité.

Nous sommes très attachés aux résultats obtenus par nos clients : nous pensons que l'important est ce que nos clients font avec ce qu'ils savent et pas seulement ce qu'ils savent

Dispositions s'appliquant à nos formations

- **Publics visés**

Dirigeants de TPE/PME, indépendants, salariés de TPE/PME, professions libérales, auteurs (designers, graphistes, photographes...), artistes.

- **Moyens pédagogiques**

Un livret comprenant les apports de la formation est remis à chaque stagiaire afin qu'il puisse retrouver tous les concepts et outils expérimentés pendant la formation, lors de leur mise en œuvre dans sa pratique professionnelle.

- **Prérequis**

Sauf mention particulière figurant sur le programme, nos formations ne comportent pas de prérequis.

- **Tarifs (hors frais de repas)**

- **Inter** : Dirigeants et salariés d'entreprise : 650 € HT/jour/personne.
Professions libérales/artistes-auteurs : 320 € HT/jour/personne.
- **Intra** : En intra, nous proposons des programmes sur-mesure et sur devis en fonction de la demande spécifique de chaque client

- **Evaluation**

Nous procédons à des évaluations formatives tout au long de nos programmes : questions ouvertes, exercices, jeux de rôles, mises en situation qui nous permettent d'évaluer l'acquisition des compétences par nos clients et d'adapter le contenu de nos formations.

- **Validation**

Attestation de présence et feuille d'émargement (sur demande).

- **Durée**

Plusieurs de nos programmes existent en format un 1 ou 2 jours : la différence principale réside dans le temps passé à la mise en pratique opérationnelle : jeux de rôle, exercices ...

- **Lieu et moyens techniques**

En inter, nos formations ont lieu 8 rue de l'hôtel de ville 92200 Neuilly. (Ligne 1– station Sablons).

En intra nos formations peuvent avoir lieu dans nos locaux ou chez nos clients.

Nous mettons à votre disposition des moyens techniques récents : salle de réunion (10 participants), écran plat, wifi.

Dispositions s'appliquant à nos formations

- **Délais d'accès en formation : formation inter-entreprises**

Le délai maximum d'entrée en formation est de deux mois maximums. Nous publions sur le blog de notre site les dates des sessions de Cap'Réussite. Nous nous engageons à répondre à vos demandes d'informations et à vous envoyer un devis sous 72H ouvrées

De votre côté, pour garantir une entrée en formation à la date fixée, vous devrez vous assurer de nous retourner le devis signé et de nous accorder un entretien de 45 mn visant à définir les objectifs que vous souhaitez atteindre, les compétences à acquérir ainsi que votre niveau sur chacun des modules de la formation. Cet entretien aura lieu par téléphone, visio ou en présentiel en fonction de vos disponibilités et des nôtres.

Dans le cas où vous sollicitez un financement de la part de votre OPCO, assurez-vous des délais de traitement de vos demandes.

- **Délais d'accès en formation : formation intra-entreprise**

Zensei vous proposera des dates le plus tôt possible en fonction de vos disponibilités et des nôtres.

Comme pour les formations inter-entreprises, pour pouvoir démarrer la formation, votre rapidité de réponse sur toutes les questions concernant l'organisation permettra d'accélérer le démarrage de votre formation

- **Accès à nos formations pour les personnes en situation de handicap**

Centrée sur l'humain, nous accordons une importance particulière à l'accueil des personnes en situation de handicap. Nous vous remercions de bien vouloir nous signaler, dès votre inscription, la nature de votre handicap et vos besoins spécifiques afin d'étudier comment vous accueillir dans les meilleures conditions.

Votre référent Handicap : Bénédicte Hartog – 06 68 67 76 58

Pour les personnes à mobilité réduite :

Nos salles répondant aux normes de sécurité des ERP (Etablissement Recevant du Public).

Par ailleurs, nous disposons de plusieurs salles de formation dans Paris respectant intégralement les normes sur l'accueil des personnes à mobilité réduite.

Vous êtes en situation de handicap et souhaitez suivre une formation pour développer vos compétences, accéder à un métier, vous reconverter ou vous maintenir dans l'emploi ? Des dispositifs d'informations existent pour répondre à toutes vos questions :

Pour bâtir votre projet de formation, vous informer sur les financements disponibles, aménager votre parcours pour compenser votre handicap : le site du gouvernement, monparcourshandicap.gouv.fr

Pour trouver l'acteur le plus à même de répondre à vos besoins : [l'annuaire de l'agefiph](#)

- **Développement personnel**

- Le profil de personnalité Disc : mieux vous comprendre, mieux communiquer et mieux interagir. P 7
- Comment s'affirmer avec assertivité. P 7
- Développer votre intelligence émotionnelle pour améliorer votre réussite professionnelle. P 8

- **Vision et objectifs**

- Définir la vision et les objectifs de votre entreprise. P 9
- Bâtir un plan d'action efficace. P 9

- **Gestion du temps**

- Mettre le temps au service de vos priorités. P 10
- Comment optimiser la gestion de votre temps en fonction de votre profil comportemental. P 10

- **Développement des entreprises et des indépendants**

Cap'Réussite : les fondamentaux du chef d'entreprise P11

- **Développement commercial**

- Définir votre différenciation. P 12
- Maîtriser l'entretien de vente. P 12
- Les 5 leviers pour développer efficacement votre chiffre d'affaires. P 13

- **Management**

- Construire une équipe gagnante. P 14
- Savoir manager les différences. P 14
- Les fondamentaux du management. P 15
- L'entretien d'évaluation : comment en faire un outil managérial puissant. P 16
- Manager en posture de coach pour renforcer la motivation et l'efficacité de vos collaborateurs. P 16
- Le feedback : un outil de motivation et de progression de vos collaborateurs. P 17
- Comment bien déléguer. P 17

Développement personnel

➤ **Le profil DISC : mieux vous comprendre, mieux communiquer et mieux interagir (1 jour : 8 heures)**

Objectifs pédagogiques (compétences visées).

- Comprendre et s'approprier le modèle DISC.
- Mieux vous comprendre (découvrir votre profil personnel, vos priorités, vos facteurs de motivation et vos facteurs de stress).
- Apprendre à déterminer le profil DISC de vos interlocuteurs pour mieux communiquer et mieux interagir.

Programme

- Découvrir les 4 profils DISC : Dominant, influent, Conforme et Stable.
- Découvrir votre profil personnel (remise d'un rapport de 20 pages après réponse de votre part à un questionnaire)
- Identifier vos forces, vos points d'amélioration, vos motivations et vos facteurs de stress.
- Apprendre à reconnaître le profil DISC de vos interlocuteurs.
- Découvrir comment s'adapter à chaque profil pour mieux interagir.

Cette formation est animée par un coach certifié « DISC »

➤ **Comment s'affirmer avec assertivité (1 ou 2 jours – 8 heures par jour)**

Objectifs pédagogiques (compétences visées) :

- Développer son assertivité (savoir s'exprimer sans passivité ni agressivité).
- Améliorer sa communication interpersonnelle.

Programme

- Comment bien gérer ses émotions dans les situations difficiles.
- Comment poser des limites et savoir dire « Non ».
- Savoir formuler une critique constructive (la méthode DESC).
- Savoir répondre à une critique constructive.
- Savoir oser demander pour obtenir plus.
- Savoir éviter les manipulations (jour 2).
- Repérer et sortir des jeux psychologiques (jour 2).

➤ **Développer votre intelligence émotionnelle pour mieux réussir (1 jour : 8 heures)**

Objectifs pédagogiques :

- Identifier, comprendre et accepter ses émotions.
- Mieux gérer ses émotions pour gagner en efficacité.
- Développer son assertivité.
- Améliorer sa communication interpersonnelle.

Programme

- Découvrir l'intelligence émotionnelle.
- Les facteurs de l'intelligence intra-personnelle.
- Les facteurs de l'intelligence inter-personnelle.
- Découvrir son coefficient émotionnel (Q.E.).
- Analyser ses émotions pour savoir les gérer.
- Comprendre l'impact de ses émotions sur ses comportements et ses relations.
- Développer son assertivité pour améliorer sa communication inter-personnelle.

Cette formation est animée par un coach certifié sur l'intelligence émotionnelle.

➤ Définir la vision et les objectifs de votre entreprise (1 jour : 8 heures)

Objectifs pédagogiques (compétences visées) :

- Définir la vision, la mission et les valeurs de votre entreprise.
- Définir vos objectifs à 3 ans, 1 an et 3 mois.

Programme

- La méthodologie des 5 étapes pour développer une entreprise.
- Définir une vision forte de votre entreprise pour conquérir de nouveaux clients, recruter et fidéliser une équipe performante.
- Définir des objectifs SMART à moyen terme et court terme.
- Comprendre comment vos croyances influencent votre réussite.
- Etablir la matrice SWOT de votre entreprise.

➤ Bâtir un plan d'actions efficace (1 jour : 8 heures)

Objectifs pédagogiques :

- Apprendre à travailler sur son entreprise et pas seulement dans son entreprise
- Savoir bâtir votre plan d'actions à 3 mois sur tous les domaines de l'entreprise.

Programme

- Les 5 étapes du développement d'une entreprise.
- Identifier les objectifs à atteindre pour chacune des 5 étapes.
- En fonction des objectifs : poser les stratégies et les moyens pour les atteindre.
- Définir son plan d'actions à 3 mois.
- Utiliser les bons outils de suivi de son plan d'actions.

➤ **Mettre le temps au service de vos priorités (1 à 2 jours : 8 heures/jour)**

Objectifs pédagogiques (compétences visées) :

- Définir vos vraies priorités.
- Savoir optimiser la gestion de votre temps.
- Intégrer les outils de planification du temps.

Programme

- Définir vos rôles et responsabilités.
- Identifier vos gaspilleurs de temps.
- Fixer vos priorités.
- Faire votre liste de tâches et la matrice Urgent/Important.
- Planifier vos journées avec la méthode NERAC
- Gérer les interruptions.
- Identifier ce qu'il est important de déléguer.
- Définir votre agenda par défaut.

➤ **Comment optimiser la gestion de votre temps en fonction de votre profil comportemental (1 à 2 jours : 8 heures/jour)**

Objectifs pédagogiques (compétences visées) :

- Identifier vos comportements habituels et vos compétences en matière de gestion du temps sur les 12 critères d'une gestion du temps efficace
- Gagner en efficacité et en productivité en construisant votre plan d'actions sur les 12 critères

Programme

- Découvrir votre profil personnel, vos points forts et vos points d'amélioration (remise de votre rapport personnalisé après réponse de votre part à un questionnaire)
- Identifier vos gaspilleurs de temps à partir de votre rapport personnalisé
- Fixer vos priorités : quels sont les critères sur lesquels vous décidez de vous focaliser pour améliorer durablement votre efficacité.
- Définir les habitudes que vous souhaitez changer
- Définir les nouvelles habitudes que vous souhaitez mettre en place
- Définir vos objectifs pour réussir vos priorités
- Bâtir votre plans d'actions

Cette formation est animée par un coach certifié sur le profil de gestion du temps « DISC /Time Mastery »

➤ **Cap'Réussite : les fondamentaux du dirigeant (5,5 jours :44 heures)**

Objectifs pédagogiques : (compétences visées)

- Comprendre son mode de fonctionnement pour gagner en efficacité.
- Savoir définir sa vision, sa mission et ses objectifs.
- Savoir faire un budget et calculer son point mort
- Savoir définir sa différenciation.
- Acquérir une technique de vente
- Savoir identifier ses stratégies commerciales

Programme

- Connaitre votre profil de comportement DISC pour mieux vous comprendre et mieux communiquer (4H)
- Choisir le futur de votre activité (8H)
- Maitriser vos finances (8H)
- Définir votre différenciation (8H)
- Savoir piloter un entretien de vente avec un prospect ou un client (8H)
- Élaborer votre développement marketing et commercial pour prospecter et mieux fidéliser vos clients (8H)

➤ Définir sa différenciation (1 jour : 8 heures)

Objectifs pédagogiques : (compétences visées)

- Savoir définir et exploiter ce qui vous différencie de vos concurrents.
- Savoir écrire votre promesse unique de vente.
- Savoir construire votre Marketing Mix

Programme

- Qu'est ce qu'une promesse unique de vente, quelle est son utilité.
- Définir les critères de valeur pour vos clients.
- Construire votre courbe de valeur
- Comment vous différencier de vos concurrents.
- Ecrire votre promesse unique de vente.
- Les éléments du marketing Mix : le produit, le prix, la communication et la distribution

➤ Maitriser l'entretien de vente (1 à 2 jours : 8 heures/jour)

Objectifs pédagogiques : (compétences visées)

- Savoir utiliser l'entonnoir des ventes.
- Maitriser une technique de vente pour réussir vos entretiens de vente (SPIN).
- Savoir intégrer une dimension relationnelle aux fondamentaux de la vente.
- Savoir traiter les objections.

Programme

- Comprendre l'entonnoir des ventes.
- Comment écouter activement et bien questionner.
- Comprendre et appliquer la méthode SPIN pour améliorer votre efficacité commerciale.
- Vendre en s'adaptant au profil comportemental de votre interlocuteur.
- Les 4 étapes de traitement d'une objection.

➤ **Les 5 leviers pour développer efficacement votre chiffre d'affaires
(1 jour : 8 heures)**

Objectifs pédagogiques : (compétences visées)

- Savoir utiliser les 5 leviers pour améliorer votre chiffre d'affaires.
- Identifier les meilleures stratégies commerciales sur chaque levier.
- Bâtir votre plan d'actions commerciales

Programme

- Identifier les 5 leviers de croissance du chiffre d'affaires (génération de contacts, taux de conversion, valeur moyenne par transaction, nombre de transaction par client et marge)
- Mesurer vos performances sur chaque levier.
- Définir vos objectifs d'amélioration sur chaque levier
- Découvrir les stratégies commerciales par levier.
- Choisir vos stratégies commerciales pour chaque levier.

➤ **Construire une équipe gagnante (1 jour : 8 heures)**

Objectifs pédagogiques : (compétences visées).

- Savoir construire et manager une équipe.
- Maîtriser les outils du manager efficace.

Programme

- Se positionner en leader.
- Développer la relation avec ses collaborateurs.
- Définir des objectifs Smart pour l'équipe.
- Fixer les règles du jeu.
- Elaborer et suivre le plan d'actions.
- Encourager la prise de risque.
- Savoir impliquer ses collaborateurs.

➤ **Savoir manager les différences (1 jour : 8 heures)**

Objectifs pédagogiques : (compétences visées)

- Reconnaître le profil comportemental DISC de vos collaborateurs.
- Manager vos collaborateurs en tenant compte de votre profil et du leur.
- Capitaliser sur les talents et les complémentarités pour augmenter la performance de l'équipe.

Programme

- Comprendre votre profil DISC de manager (points forts et points de vigilance).
- Comment mieux exploiter vos talents.
- Comment manager les différents profils en fonction de votre profil personnel.
- Comment optimiser votre délégation et l'efficacité de vos plan d'actions en fonction de votre profil.
- Les forces et les faiblesses du manager recruteur en fonction de son profil.

Cette formation est animée par un coach certifié « DISC »

➤ Les fondamentaux du management (4 jours : 28 heures)

Objectifs pédagogiques : (compétences visées)

- Comprendre l'importance des facteurs humains et reconnaître le profil DISC de vos collaborateurs
- Maîtriser son rôle de manager.

Programme

Comprendre le rôle de l'humain dans le management

- Les profils DIC : comment reconnaître le profil DISC de vos collaborateurs.
- Identifier votre profil DISC.
- Comprendre facteurs de motivation de chaque profil
- Savoir manager chaque type de profil en fonction de ses facteurs de motivation.
- Elaborer et suivre le plan d'actions.
- Encourager la prise de risque.
- Savoir impliquer vos collaborateurs.

Les rôles du manager

- Donner du sens à l'action : partager votre vision.
- Savoir fixer les objectifs de vos collaborateurs.
- Savoir faire progresser vos collaborateurs : les feedbacks positifs, oser les conversations difficiles, la méthode DESC pour les feedbacks négatifs constructifs, du feedback eu feedforward pour construire le progrès).

Mettre en place une délégation efficace

- La matrice de la délégation.
- Délimiter le champ de la délégation.
- Fixer un objectif SMART.
- Poser le plan d'actions.
- Evaluer les ressources et les moyens.
- Définir les critères d'appréciation.
- Savoir contrôler efficacement.
- Evaluer les résultats.

➤ **L'entretien d'évaluation des performances : comment en faire un outil managérial puissant (1 jour : 8 heures)**

Objectifs pédagogiques : (compétences visées)

- Maitriser la structure et les étapes de l'entretien annuel d'évaluation.
- Savoir préparer cette rencontre et la faire préparer à vos collaborateurs.
- Acquérir la méthode pour optimiser l'efficacité de ces entretiens.
- Faire de ce cette rencontre un acte de management motivant.
- Savoir évaluer avec objectivité.

Programme

- Comprendre la structure d'un entretien d'évaluation.
- Comment bien préparer cet entretien en amont.
- Inscrire l'entretien dans le contexte de l'entreprise, de l'équipe et du collaborateur.
- Savoir poser des objectifs SMART.
- Comment bien suivre les étapes de l'entretien.
- Définir les conditions de la réussite de cet entretien.
- Savoir évaluer avec objectivité.
- Comment faire face aux situations difficiles.
- Les suites de l'entretien

➤ **Manager en posture de coach pour renforcer la motivation et l'efficacité de vos collaborateurs (1 à 2 jours : 8 heures par jour)**

Objectifs pédagogiques : (compétences visées)

- Savoir se mettre en posture de manager coach.
- Savoir utiliser à bon escient les outils du coaching pour renforcer la motivation et l'efficacité de vos collaborateurs.
- Savoir mieux accompagner le développement de vos collaborateurs.

Programme

- Comprendre ce qu'est un coach.
- Adopter la posture du coach pour gagner en efficacité.
- Les outils du coachs (savoir écouter et reformuler, savoir questionner, le processus GROW pour fixer l'objectif et déterminer le plan d'actions, le feedback constructif, le recadrage).
- Manager ou manager coach : choisir la bonne posture en fonction de la situation.

➤ **Le feedback : un outil de motivation et de progression pour vos collaborateurs (1 jour : 8 heures)**

Objectifs pédagogiques : (compétences visées)

- Savoir utiliser le feedback en situation de manager.
- Savoir donner un feedback positif.
- Savoir donner un feedback négatif constructif
- Etre capable de gérer les réactions émotionnelles après un feedback négatif.

Programme

- Savoir faire un feedback : un responsabilité clé du manager.
- Construire la relation.
- Poser les règles du jeu.
- Savoir donner des signes de reconnaissance appropriés.
- Les différents types de feedback
- Traiter les erreurs avec la méthode DESC.
- Gérer les situations émotionnelles après un feedback négatif.

➤ **Comment bien déléguer (1 jour : 8 heures)**

Objectifs pédagogiques : (compétences visées)

- Savoir déléguer pour faire progresser ses collaborateurs
- Mettre en œuvre des techniques de délégation efficaces

Programme

- Définir le cadre de la délégation et les enjeux pour les parties prenantes.
- Respecter les étapes clés d'une délégation réussie.
- Définir les règles du jeu de la délégation.
- Présenter et expliquer une délégation.
- Définir les étapes de la délégation avec le collaborateur.
- Valoriser le collaborateur.
- Suivre la délégation.
- Evaluer les résultats de la délégation.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Zensei se réserve la possibilité de modifier ou mettre à jour ses conditions générales à tout moment.

1. PRÉSENTATION

La société Zensei est une SAS au capital de 45 000 € dont le siège social est établi : 10 Villa Renoir 78290 Croissy sur Seine. Elle est immatriculée sous le numéro SIREN 792 610 875 au registre du tribunal de commerce de Versailles.

2. OBJET

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les "CGV") s'appliquent à toutes les Offres de services de Zensei relatives à des commandes passées auprès de Zensei par tout client professionnel (ci-après "le Client"). Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV. Toute condition contraire et notamment toute condition générale ou particulière opposée par le Client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de Zensei, prévaloir sur les présentes CGV et ce, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Le fait que Zensei ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renoncement à s'en prévaloir ultérieurement. Le Client se porte fort du respect des présentes CGV par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents. Le Client reconnaît également que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de Zensei, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'Offre de services à ses besoins.

3. FORMATION, COACHING ET CONSEIL

Toute prestation de formation, de coaching ou de conseil fait l'objet d'une proposition commerciale et financière établie par Zensei. En cas d'acceptation par le Client, un acompte minimum de 30 % du coût total de la prestation sera versé par le Client. Pour le coaching individuel le paiement se fera comptant, mensuellement, avant la réalisation des prestations. Le prix des prestations est révisable à la date anniversaire du contrat par application de la formule de révision visée au 6.2.3 ci-après. Zensei facture le temps des consultants consacré à la mission, soit en fonction d'un prix par jour d'intervention, soit au forfait. Les frais techniques et logistiques liés à l'exécution de la mission sont à la charge du Client et ne sont en aucun cas inclus dans les honoraires. Sauf indication contraire dans la proposition, ces frais sont facturés à leur prix coûtant augmenté des frais de gestion évalués forfaitairement à 15 %.

4. FORMATIONS EN PRÉSENTIEL

4.1 Formations interentreprises

4.1.1 Descriptif

Les dispositions du présent article concernent les formations inter-entreprises, disponibles au catalogue de Zensei et réalisées dans les locaux de Zensei ou des locaux loués par Zensei

4.1.2 Conditions financières

Le règlement du prix de la formation est à effectuer, à l'inscription, comptant, sans escompte à l'ordre de Zensei. Tous les prix sont indiqués hors taxes et sont à majorer du taux de TVA en vigueur. Les repas ne sont pas compris dans le prix de la formation.

4.1.3 Insuffisance du nombre de participants à une session

Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement de la session de formation, Zensei se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard une semaine avant la date prévue et ce, sans indemnités.

4.2 Formations intra-entreprise

4.2.1 Descriptif Les dispositions du présent article concernent des formations intra-entreprise développées sur mesure et exécutées dans les locaux de Zensei, du Client ou dans des locaux mis à disposition par le Client.

4.2.2 Conditions financières

Toute formation intra-entreprise fera préalablement l'objet d'une proposition commerciale et financière par Zensei. Sauf disposition contraire dans la proposition Zensei, Un acompte minimum de 50 % du coût total de la formation sera versé par le Client. Le cas échéant, le prix est révisable à la date anniversaire du contrat par application de la formule de révision visée au 6.2.3 ci-après

5. DISPOSITIONS COMMUNES AUX FORMATIONS

5.1 Documents contractuels

Pour chaque action de formation une convention établie selon les articles L 6353-1 et L 6353-2 du Code du travail est adressée en deux exemplaires dont un est à retourner par le Client revêtu du cachet de l'entreprise. L'attestation de fin de formation est adressée après la formation.

5.2 Règlement par un OPCA

En cas de règlement par l'OPCA dont dépend le Client,

il appartient au Client d'effectuer la demande de prise en charge avant le début de la formation auprès de l'OPCA. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription et sur l'exemplaire de la convention que le Client retourne signé à Me training. En cas de prise en charge partielle par l'OPCA, la différence sera directement facturée par Zensei au Client. Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à Zensei au premier jour de la formation, Zensei se réserve la possibilité de facturer la totalité des frais de formation au Client.

5.3 Annulation des formations en présentiel à l'initiative du Client. Les dates de formation en présentiel sont fixées d'un commun accord entre Zensei et le Client et sont bloquées de façon ferme. En cas d'annulation tardive par le Client d'une session de formation planifiée en commun, des indemnités compensatrices sont dues dans les conditions suivantes :

- report ou annulation communiqué au moins 30 jours ouvrés avant la session : aucune indemnité ;
- report ou annulation communiqué moins de 30 jours et au moins 15 jours ouvrés avant la session : 30 % des honoraires relatifs à la session seront facturés au Client
- report ou annulation communiqué moins de 15 jours ouvrés avant la session : 70 % des honoraires relatifs à la session seront facturés au Client.

6. DISPOSITIONS APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE L'OFFRE DE SERVICES DE ZENSEI

6.1 Modalités de passation des Commandes

La proposition et les prix indiqués par Zensei sont valables deux mois à compter de l'envoi du bon de commande. L'offre de services est réputée acceptée dès la réception par Zensei d'un bon de commande signé par tout représentant dûment habilité du Client, dans le délai de deux mois à compter de l'émission dudit bon de commande. La signature du bon de commande et/ou l'accord sur proposition implique la connaissance et l'acceptation irrévocable et sans réserve des présentes conditions.

6.2 Facturation – Règlement

6.2.1 Prix Tous les prix sont exprimés en euros et hors taxes. Ils seront majorés de la TVA au taux en vigueur. Les éventuels taxes, droits de douane ou d'importation ainsi que les frais bancaires occasionnés par le mode de paiement utilisé seront à la charge du Client. Les frais de déplacement du (ou des) consultant(s) ou du (ou des) formateur(s) ainsi que les frais de location de salle, de documentation et de location de matériel courant sont facturés en sus.

6.2.2 Paiement Sauf convention contraire, les règlements seront effectués aux conditions suivantes :

- le paiement comptant doit être effectué par le Client, au plus tard dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date de la facture ;
- le règlement est accepté par règlement domicilié par chèque ou virement
- aucun escompte ne sera appliqué en cas de règlement avant l'échéance, sauf mention différente indiquée sur la facture.

En cas de retard de paiement, Zensei pourra suspendre toutes les commandes en cours, sans préjudice de toute autre voie d'action. Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités d'un montant égal à trois fois le taux d'intérêt légal. Zensei aura la faculté de suspendre le service jusqu'à complet paiement et obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à Me training.

Conformément à l'article L 441-6 du Code de commerce, tout paiement postérieur à la date d'exigibilité donnera lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatif, si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

6.2.3 Révision de prix Le cas échéant, la proposition financière de Zensei acceptée par le Client sera révisée à chaque date anniversaire du contrat par application automatique des nouveaux tarifs en vigueur, sous conditions que ces derniers aient été communiqués au client par courrier ou par courriel au moins 30 jours avant le renouvellement du contrat.

6.3 Limitations de responsabilité de Zensei

La responsabilité de Zensei ne peut en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique du matériel, toute cause étrangère à Zensei. Quel que soit le type de prestations, la responsabilité de Zensei est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client. La responsabilité de Zensei est plafonnée au montant du prix payé par le Client au titre de la prestation concernée. En aucun cas, la responsabilité de Zensei ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que perte de données, de fichier(s), perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation.

6.4. Force majeure

Zensei ne pourra être tenue responsable à l'égard du Client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français et sans que cette liste soit restrictive : la maladie ou l'accident d'un consultant ou d'un animateur de formation, les désastres naturels, les incendies, la non obtention de visas, des autorisations de travail ou d'autres permis, les lois ou règlements mis en place ultérieurement, l'interruption des télécommunications, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, interruption des communications ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de Zensei.

6.5. Propriété intellectuelle Zensei est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des formations qu'elle propose à ses Clients. À cet effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale, ...) utilisés par Zensei pour assurer les formations, demeurent sa propriété exclusive. À ce titre ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée au sein ou à l'extérieur du Client sans accord exprès de Zensei. En particulier, le Client s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes que son propre personnel et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L. 122-4 et L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisée. Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle des contenus de formations sont strictement interdites, et ce quels que soient le procédé et le support utilisés. En tout état de cause, Zensei demeure propriétaire de ses outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion de l'exécution des prestations chez le Client.

6.6 Confidentialité

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie de quelle que nature qu'ils soient, économiques, techniques ou commerciaux, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat, notamment l'ensemble des informations figurant dans la proposition commerciale et financière transmise par Zensei au Client. Zensei s'engage à ne pas communiquer à des tiers les informations transmises par le Client, y compris les informations concernant les Utilisateurs.

6.7 Communication

Le Client accepte d'être cité par Zensei comme client de ses offres de services, aux frais de Zensei. Sous réserve du respect des dispositions de l'article 6.5 Zensei peut mentionner le nom du Client, son logo ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, objet du contrat, dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle notamment sur son site internet, entretiens avec des tiers, communications à son personnel, documents internes de gestion prévisionnelle, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

6.8 Protection des données à caractère personnel

En tant que responsable du traitement du fichier de son personnel, le Client s'engage à informer chaque Utilisateur que :

- des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées par Zensei aux fins de réalisation et de suivi de la formation ;
- la connexion, le parcours de formation et le suivi des acquis des Utilisateurs sont des données accessibles à ses services ;
- conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant et qu'à cette fin, une demande en ligne précisant l'identité et l'adresse électronique du requérant peut être adressée à Zensei. Le Client est responsable de la conservation et de la confidentialité de toutes les données qui concernent l'Utilisateur et auxquelles il aura eu accès. Zensei conservera, pour sa part, les données liées à l'évaluation des acquis par l'Utilisateur, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation de la formation.

6.9. Droit applicable - Attribution de compétence Les présentes conditions générales sont régies par le droit français. En cas de litige survenant entre le client et Zensei à l'occasion de l'exécution du contrat, il sera recherché une solution à l'amiable et à défaut, le règlement sera du ressort du tribunal de commerce de Versailles

Zensei

Bénédicte Hartog
8 rue de l'hotel de ville
92200 Neuilly sur Seine

bhartog@zensei.fr
06 68 67 76 58

www.Zensei.fr

