

PLAN DE FORMATION 2008-2009

CAHIER DES CHARGES - PROCEDURE ADAPTEE

MODULE « TECHNIQUES DE VENTE & MERCATIQUE »

Conforme au décret n°2004-15 du 7 janvier 2004, modifié par le décret n°2004-1298 du 26 novembre 2004.

1°/ Identification de l'organisme qui passe commande

Office de tourisme du Pays d'Ajaccio, établissement public industriel et commercial (E.P.I.C.), n° de Siret 404 320 079 00027.

La personne responsable du marché est M. Le Directeur.

Le contexte

L'Office de tourisme du Pays d'Ajaccio est un établissement public mais son personnel relève du droit privé.

Ses missions principales sont : accueil-information-promotion-animation

L'Office de tourisme est certifié "NF accueil des visiteurs" et classé 4 étoiles- Le service accueil de l'Office de tourisme est engagé depuis 2004 dans une démarche qualité.

De tradition "service public" les offices de tourisme évoluent maintenant dans la sphère commerciale. Ils assurent des prestations entrant dans le champ de la concurrence soit directement, régie publicitaire, visites guidées, boutique..., soit indirectement en orientant, par le conseil, la consommation des clients. L'enjeu commercial est une donnée nouvelle qu'il convient, pour notre destination, de prendre en compte.

2°/ Objet du marché

Office de tourisme du Pays d'Ajaccio souhaite proposer à son personnel une première approche de l'environnement commercial. Cette formation professionnelle vise à améliorer la connaissance du personnel dans les domaines de la vente et de la mercatique.

Pour faciliter la mise en œuvre de la formation, le marché se décompose en 2 lots :

Lot 1 - La mercatique : Connaître son marché et l'environnement commercial, étude de l'offre et de la demande. Notion de produit, de gamme, de prix... - comportement du consommateur, besoins, attentes, motivations, freins, le processus d'achat..

Lot 2 - La vente : stratégie, méthode et outils pour répondre à ses clients – toutes les étapes de la relation client ; découverte, argumentation, conclusion.

3°/ Objectifs de la formation

- Structurer un entretien de vente à l'office de tourisme
- Adopter des attitudes commerciales lors d'un entretien en face à face
- Etre un commercial au service de sa structure
- Adapter son discours en fonction de la motivation d'achat du client
- Concrétiser un acte de vente
- La « mise en situation » des personnels favorise la participation et l'interactivité ; Le candidat devra inciter à sa pratique.

4°/ Modalités de mise en œuvre

La formation se déroulera en 2 sessions de travail.

Première session : du 15 novembre au 15 décembre 2008 ; 14 heures de formation par session de 3,5h soit 7h par semaine en demi-journée.

Deuxième session : du 5 au 30 janvier 2009 ; 14 heures de formation par session de 3,5h soit 7h par semaine en demi-journée.

L'ensemble des salariés concernés y participera (entre 10 et 12 personnes)
Lieu : à l'Office de tourisme d'Ajaccio

5°/ Choix du prestataire

Le présent marché rentre dans le cadre de la procédure adaptée soumise aux dispositions de l'article 28 du code des marchés publics. Les candidats pourront présenter une offre pour un seul lot ou pour les deux lots.

6°/ Modalités de paiement

Le prestataire retenu sera réglé sur présentation de sa facture accompagnée d'un relevé d'identité bancaire, dans un délai de 30 jours à compter de la fin des journées de formation.

Les factures seront envoyées, à l'adresse suivante :

Office de tourisme d'Ajaccio, 3 Bd du Roi Jérôme – BP 21 – 20181 AJACCIO CEDEX 01

7°/ Critères d'appréciation des offres

L'attribution du marché se fera conformément à l'article 53 du code des marchés publics et à la vue des éléments suivants:

méthodologie employée	30 %
Prix et devis présenté	30 %
Expériences et références du prestataire	20 %
conditions et délais d'intervention	20 %

8°/ Pièces à fournir pour l'instruction de la candidature

Les entreprises souhaitant faire acte de candidature devront obligatoirement présenter :

- un devis détaillé de leur prestation ;
- un original de leur Kbis ;
- des références sur des missions similaires ;
- leur numéro d'agrément formateur ;
- les dates d'intervention éventuellement envisagées

9°/ Renseignements complémentaires

Des renseignements complémentaires pourront être obtenus auprès de Sylvie Fidone ligne directe 04 95 51 53 04.

10°/ Conditions de remise des offres :

Les candidats transmettront leur offre soit **par lettre recommandée avec A.R.** portant les mentions «PLAN DE FORMATION 2008-2009 » soit **par dépôt contre récépissé** à l'accueil de l'Office de tourisme.

11°/ Date limite de réception des offres

Les offres des candidats seront réceptionnées **jusqu'au lundi 3 novembre 2008 à 18h00.**

Elles seront adressées à : Monsieur le Directeur de l'Office de tourisme d'Ajaccio, 3 Bd du Roi Jérôme – BP 21 – 20181 AJACCIO CEDEX 01