le cnam
Nouvelle-Aquitaine

Fiche récapitulative

USAL3F | Economie, gestion et organisation de l'entreprise

30
Total d'heures d'enseignement

3
Crédits ECTS

Date non définie
Début des cours prévu

Programme

a) L'entreprise et son environnement micro-économique

- Approches de l'entreprise

L'entreprise, lieu de production et de partage des richesses.

Relations de l'entreprise avec son environnement : l'entreprise et les marchés, l'entreprise et la filière, l'entreprise et la société.

- Marché et mécanismes régulateurs de l'économie de marché

Le marché de la concurrence pure et parfaite (mécanisme de marché, entraves aux mécanismes de marché?). La concurrence imparfaite (monopole classique, monopole discriminant, concurrence monopolistique, oligopole).

Systèmes de prix. Offre et demande (définition, facteurs caractéristiques). Calcul et analyse d'élasticités. Interventions gouvernementales.

- L'entreprise du point de vue de l'analyse économique

Secteurs d'activité et taille des entreprises.

Fonctions et type de coûts. Notion de profit. Structures de marchés.

Objectifs et stratégies de l'entreprise. Pouvoir et concentration de l'entreprise.

b) Organisation de l'entreprise et du travail

- La notion d'organisation et les grands types d'organisation

Les différentes organisations de l'entreprise.

Les notions de poste de travail, d'activité, de tâche, de ressource.

Organisation du travail, travail prescrit et travail réel.

La gestion de production, la gestion de la chaîne logistique, la gestion du cycle de vie produit.

L'informatique dans l'entreprise

L'impact des technologies du numérique sur l'organisation du travail.

Les notions de système d'information, workflow, management du cycle de vie de l'information, progiciels de gestion intégrée.

c) Préparation et pilotage de l'action commerciale

- Préparation de la stratégie d'entretien : préparation de l'objectif ; la méthode SAFI ; la découverte par référence ; l'argumentation comparative.

- L'écoute de la demande et la compréhension de la commande.

- Ciblage du client et définition de l'action commerciale : la courbe ABC ; la matrice prestations /clientèles ; la matrice de diversification ; le Plan d'Action Commercial (PAC).
Pilotage de l'action commerciale : la matrice IPO/IPA ; la revue de compte ; la matrice IAC ; les indicateurs de pilotage ; le tableau d'analyse des compétences ; la grille de coaching.

d) Gestion de la relation avec la clientèle

- Objectif et enjeux de la GRC : aide à la force de vente et fidélisation du client.

Le cycle de vente : marketing, gestion des ventes, services après-vente.
Les outils du marketing relationnel : les bases de données et CRM, la personnalisation de l'offre et le marketing one-to-one.
Les moyens et techniques de fidélisation de la clientèle.

Objectifs : aptitudes et compétences

Objectifs :

Comprendre et assimiler des notions de base sur :

l'entreprise et son environnement micro-économique ;
l'organisation de l'entreprise et du travail, en termes humains, économiques et techniques ;
les principes de l'action commerciale ;
les principes fondamentaux de la gestion relation-client.

Délais d'accès

Le délai d'accès à la formation correspond à la durée entre votre inscription et la date du premier cours de votre formation.

- UE du 1er semestre et UE annuelle : inscription entre mai et octobre
- UE du 2e semestre : inscription de mai jusqu'à mi-mars

Exemple : Je m'inscris le 21 juin à FPG003 (Projet personnel et professionnel : auto-orientation pédagogique). Le premier cours a lieu le 21 octobre. Le délai d'accès est donc de 4 mois.

Planning

Légende:

Cours en présentiel

Cours 100% à distance

Mixte: cours en présentiel et à distance

Modalités

Modalités pédagogiques :

Pédagogie qui combine apports académiques, études de cas basées sur des pratiques professionnelles et expérience des élèves. Équipe pédagogique constituée pour partie de professionnels. Un espace numérique de formation (ENF) est utilisé tout au long du cursus.

Tarif

Plusieurs dispositifs de financement sont possibles en fonction de votre statut et peuvent financer jusqu'à 100% de votre formation.

Salarié : Faites financer votre formation par votre employeur

Demandeur d'emploi : Faites financer votre formation par Pôle emploi

Votre formation est éligible au CPF ? Financez-la avec votre CPF

Si aucun dispositif de financement ne peut être mobilisé, nous proposons à l'élève une prise en charge partielle de la Région Nouvelle-Aquitaine avec un reste à charge. Ce reste à charge correspond au tarif réduit et est à destination des salariés ou demandeurs d'emploi.

Pour plus de renseignements, consultez la page Financer mon projet formationopen_in_new ou contactez nos conseillers pour vous accompagner pas à pas dans vos démarches.

Cette unité d'enseignement n'est valorisable que dans cette certification.

Avis des auditeurs

Les dernières réponses à l'enquête d'appréciation de cet enseignement :

↓ Fiche synthétique au format PDF

Taux de réussite

Les dernières informations concernant le taux de réussite des unités d'enseignement composant les diplômes

↓ Taux de réussite