Catalogue 2025

Certificat de Compétences en Entreprise (CCE)

Certificat de Compétences en Entreprise

CCI FRANCE

Cette offre de formation est éligible à MON COMPTE FORMATION

moncompteformation.gouv.fr

Google play | App Store

www.cci.fr

Certificat de Compétences en Entreprise (CCE)

QU'EST-CE QUE LE CERTIFICAT DE COMPÉTENCES EN ENTREPRISE (CCE) ?

Le CCE est un outil innovant pour tout type d'entreprises en matière de gestion de ressources humaines et pour tout individu qui souhaite se voir certifier des compétences transverses ou support aux organisations, mises en œuvre dans un cadre professionnel ou extra professionnel.

Le CCE est une reconnaissance formelle, inventoriée au Répertoire Spécifique de France Compétences. Il atteste de la maîtrise de compétences transverses acquises en situation professionnelle et/ou à l'issue d'un parcours de formation.

Ces compétences sont validées selon un référentiel régulièrement mis à jour par le réseau des CCE, le processus de certification, créé par CCI FRANCE est mis en œuvre par les Centres de Validation Agréés (CVA).

POUR QUI ?

Le certificat de compétences en entreprise est accessible à toute personne pouvant attester de compétences liées au CCE proposé qu'elle aura mises en œuvre de façon effective en milieu professionnel ou extraprofessionnel.

COMBIEN COÛTE LE CCE ?

Certification : 500 € net de taxe
Accompagnement + certification : 1200 € net de taxe
Tarifs parcours de formation : nous consulter

COMMENT FINANCER SON CCE ?

Le financement des CCE :
Le CCE comprenant la formation et/ou l'accompagnement + la certification est éligible au CPF.

D'autres sources de financement sont également possibles :
- Pôle emploi,
- L'OPCO,
- L' AGEFICE,
- Le plan de développement des compétences, ...

AVANTAGES POUR L'ENTREPRISE

- Reconnaître les compétences des collaborateurs en situation de travail
- Anticiper la perte des savoir-faire
- Formaliser les compétences managériales
- Optimiser le plan de développement des compétences
- Motiver et fidéliser les salariés
- Finaliser un engagement qualité
- Favoriser la mobilité interne

AVANTAGES POUR L'INDIVIDU

- Obtenir facilement une reconnaissance de ses compétences issues de l'expérience
- Solliciter un parcours de formation original et individualisé
- Construire les pièces d'un futur dossier de VAE (Validation des Acquis de l'Expérience)
- Développer son employabilité et mieux valoriser son parcours professionnel

Plus de 3 000
CCE délivrés chaque année

Un réseau de plus de
23 ans
d'expérience

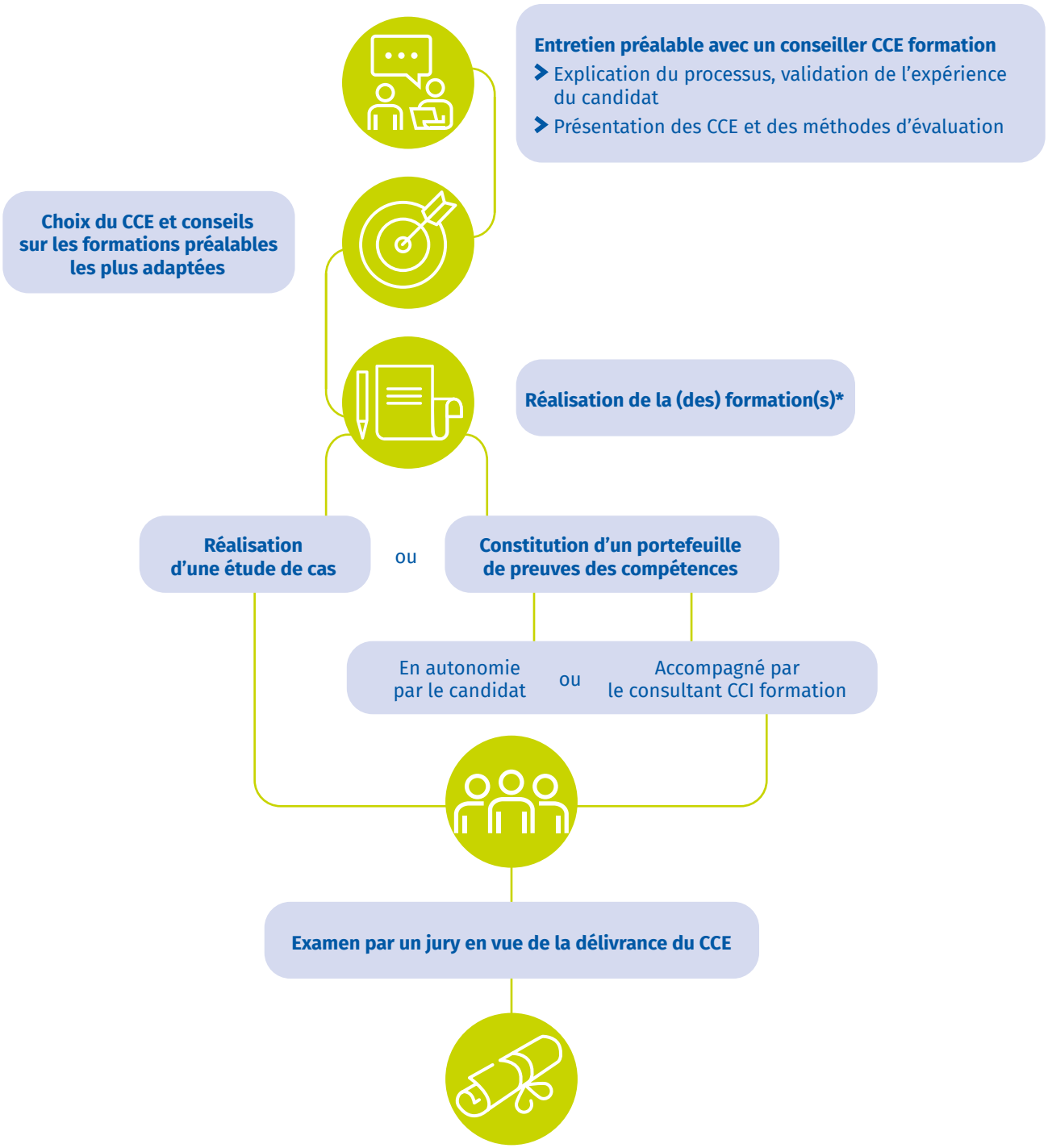
70
centres de formation des CCI adhérentes

ILS NOUS FONT CONFIANCE

Les partenaires clés : Transgourmet / Banque de France / Casino / Safran / Dalkia Froid solution / Fleury Michon...

Comment acquérir le CCE ?

Chaque candidat au CCE bénéficie d'un entretien préalable : situation professionnelle, objectif visé, choix du CCE... Nos équipes vous accompagnent dans le choix de votre parcours.



* La réalisation de la formation n'est pas une obligation.

Quel CCE ?

Le réseau CCE c'est 14 CCE portés par CCI France, reconnus par l'État, inscrits au Répertoire Spécifique géré par France Compétences :

MANAGER DES HOMMES ET DES PROJETS

- Manager un projet ..... page 6
- Animer une équipe de travail ..... page 7

ENJEUX HUMAINS

- Conduire un recrutement : de l'analyse du besoin à l'intégration du collaborateur ..... page 8
- Exercer le rôle de tuteur en entreprise ..... page 9
- Exercer la mission de référent AFEST en TPE-PME ..... page 10
- Exercer la mission de formateur en entreprise ..... page 11

PERFORMANCE COMMERCIALE

- Réaliser une prospection commerciale efficace avec les outils et les canaux phygitaux ..... page 12
- Développer la qualité au service du client ..... page 13
- Mener une négociation commerciale ..... page 14
- Gérer les opérations à l'international ..... page 15
- Piloter les actions de communication numérique de l'entreprise ..... page 16

PERFORMANCE ÉCONOMIQUE ET FINANCIÈRE

- Traiter la paie ..... page 17
- Contribuer à la gestion de l'entreprise ..... page 18
- Exercer la mission d'organisation et de suivi des achats ..... page 19

Certificat de Compétences en Entreprise (CCE)

MANAGER UN PROJET

FRANCE compétences
CERTIFICATION
enregistrée au Répertoire spécifique

Code RS5367

4 JOURS / 28 HEURES

PRÉREQUIS
Le CCE est accessible à toute personne exerçant ou ayant exercé une mission effective en lien avec les compétences du référentiel concerné.

RECONNAISSANCE
Certificat inscrit au répertoire spécifique.
Code RS5367

CONTACT
Réseau CCE
Vanessa FORTENBACH
cce@ccifrance.fr
www.cci.fr
06 98 02 76 51

Cette offre de formation est éligible à MON COMPTE FORMATION
moncompteformation.gouv.fr

OBJECTIFS DE LA CERTIFICATION

Le responsable du management d'un projet **organise et coordonne les différentes étapes de réalisation du projet**, depuis la réception du cahier des charges, jusqu'à sa livraison chez le commanditaire. **Il exerce ses fonctions dans le cadre de projets très différents**, propres aux domaines d'intervention de la structure à laquelle il est rattaché. I**l anime et coordonne une équipe constituée de professionnels internes ou externes à son entité**, auprès de laquelle il exerce une responsabilité fonctionnelle. **Il mobilise ces professionnels selon les expertises dont il a besoin**, en s'assurant de l'adaptation de leurs profils au regard du projet concerné.

Il pilote le projet et **anime les différentes réunions** qui le ponctuent, de même qu'**il assure l'interface** entre l'équipe opérationnelle et le commanditaire, auprès duquel **il en assure le suivi** de façon régulière. Tout au long du projet, il **veille** à ce que tous possèdent les informations dont ils ont besoin afin de réaliser les tâches affectées ou pour prendre les décisions qui relèvent de leur responsabilité. Selon la nature du projet, il peut, après sa mise en œuvre, en prolonger le suivi et **réaliser avec le commanditaire une revue de projet** afin de capitaliser l'expérience.

Parfois en charge de plusieurs projets à la fois, le responsable du management de projet doit être réactif et en capacité de s'adapter aux différentes personnalités et situations auxquelles il est confronté au quotidien.

ACTIVITÉS EXERCÉES

Dans le cadre de sa mission, le responsable du management d'un projet exerce les activités suivantes :

- Préparation et démarrage du projet,
- Pilotage, suivi et évaluation du projet,
- Accompagnement et information du commanditaire.

PROGRAMME

1. Les incontournables du management de projet
2. La Gestion de projet
3. Projet & Qualité
4. Le Management de projet
5. Conduite du changement associée à la gestion de projet

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le certificat de compétences en entreprise est un dispositif permettant aux individus de se voir certifier des compétences transverses ou support aux organisations, construites et mises en œuvre dans un cadre professionnel et/ou extra professionnel. La certification peut être préparée soit directement sur la base du capital expérientiel, soit dans la continuité d'un parcours de formation et après mobilisation effective des compétences à certifier.

FRANCE compétences
CERTIFICATION
enregistrée au Répertoire spécifique

Certificat de Compétences en Entreprise (CCE)

ANIMER UNE ÉQUIPE DE TRAVAIL

Code RS5366

5 JOURS / 35 HEURES

PRÉREQUIS
Le CCE est accessible à toute personne exerçant ou ayant exercé une mission effective en lien avec les compétences du référentiel concerné.

RECONNAISSANCE
Certificat inscrit au répertoire spécifique.
Code RS5366

CONTACT
Réseau CCE
Vanessa FORTENBACH
cce@ccifrance.fr
www.cci.fr
06 98 02 76 51

Cette offre de formation est éligible à MON COMPTE FORMATION
moncompteformation.gouv.fr

OBJECTIFS DE LA CERTIFICATION

Le professionnel chargé de l'animation d'une équipe de travail a pour mission d'**optimiser le processus de production de l'équipe** en tenant compte des objectifs de l'entreprise, des délais à tenir et des moyens mis à disposition.

Il peut exercer cette mission de façon permanente, généralement lorsqu'il a une fonction d'encadrant hiérarchique ou fonctionnel, ou ponctuellement lorsqu'il s'agit d'animer une équipe mobilisée pour la conduite d'un projet. Dans les deux situations, il peut être **amené à collaborer au choix des professionnels à mobiliser** au regard de leurs compétences.

Il **définit l'organisation du travail, structure les missions à conduire, produit ou supervise la production d'outils de pilotage et d'évaluation**. Il **anime les réunions de travail** et contribue à instaurer un mode collaboratif afin d'optimiser les conditions de production du travail à réaliser et des résultats à atteindre.

ACTIVITÉS EXERCÉES

Dans le cadre de sa mission, le professionnel chargé de l'animation d'une équipe de travail exerce les activités suivantes :

- Participation au choix des collaborateurs et à la gestion de leurs compétences,
- Organisation du travail de l'équipe,
- Amélioration de l'organisation et coordination du travail de l'équipe.

PROGRAMME

1. Développer la posture de manager
2. Motiver son équipe
3. Accompagner l'évolution des compétences collectives et individuelles
4. Adapter son management
5. Les réunions comme outil de management
6. Les plans d'actions

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le certificat de compétences en entreprise est un dispositif permettant aux individus de se voir certifier des compétences transverses ou support aux organisations, construites et mises en œuvre dans un cadre professionnel et/ou extra professionnel. La certification peut être préparée soit directement sur la base du capital expérientiel, soit dans la continuité d'un parcours de formation et après mobilisation effective des compétences à certifier.

Certificat de Compétences en Entreprise (CCE)

CONDUIRE UN RECRUTEMENT : DE L'ANALYSE DU BESOIN À L'INTÉGRATION DU COLLABORATEUR

FRANCE compétences
CERTIFICATION
enregistrée au Répertoire spécifique

Code RS6952

4 JOURS / 28 HEURES

PRÉREQUIS
Le CCE est accessible à toute personne exerçant ou ayant exercé une mission effective en lien avec les compétences du référentiel concerné.

RECONNAISSANCE
Certificat inscrit au répertoire spécifique.
Code RS6952

CONTACT
Réseau CCE
Vanessa FORTENBACH
cce@ccifrance.fr
www.cci.fr
06 98 02 76 51

Cette offre de formation est éligible à MON COMPTE FORMATION
moncompteformation.gouv.fr

OBJECTIFS DE LA CERTIFICATION

Le professionnel chargé de conduire un recrutement, de l'analyse du besoin à l'intégration, a pour mission d'identifier les compétences requises, de formaliser le profil recherché et de piloter l'ensemble du processus de recrutement. Cette mission, souvent confiée à un dirigeant ou un manager dans les PME sans service RH dédié, nécessaire des méthodes et outils adaptés pour garantir un recrutement efficace et conforme aux obligations légales (notamment en matière de non-discrimination et d'inclusion).

Il doit sélectionner les canaux de recherche, conduire les entretiens et organiser l'intégration du nouveau collaborateur. Le numérique offre des solutions optimisant ce processus : sourcing via les réseaux sociaux et jobboards, diffusion des offres, valorisation de la marque employeur, gestion des candidatures, tests automatisés et entretiens en visioconférence. Cette certification permet d'acquérir les compétences nécessaires pour mener à bien un recrutement structuré et performant.

ACTIVITÉS EXERCÉES

Dans le cadre de sa mission, le professionnel chargé de conduire un recrutement : de l'analyse du besoin à l'intégration du collaborateur exerce les activités suivantes :

- Préparation et organisation du processus de recrutement,
- Mise en œuvre des étapes de recherche et de sélection des candidats,
- Mise en place des conditions d'intégration du candidat recruté.

PROGRAMME

1. Comprendre les enjeux actuels du recrutement
2. Identifier les besoins et définir le profil du candidat recherché
3. Rédiger une offre d'emploi claire et attractive
4. Rechercher et sélectionner les bons candidats
5. Mener des entretiens efficaces et faire le bon choix
6. Réussir l'accueil et l'intégration du nouveau collaborateur

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le certificat de compétences en entreprise est un dispositif permettant aux individus de se voir certifier des compétences transverses ou support aux organisations, construites et mises en œuvre dans un cadre professionnel et/ou extra professionnel. La certification peut être préparée soit directement sur la base du capital expérientiel, soit dans la continuité d'un parcours de formation et après mobilisation effective des compétences à certifier.

Certificat de Compétences en Entreprise (CCE)

EXERCER LE RÔLE DE TUTEUR EN ENTREPRISE

FRANCE compétences
CERTIFICATION
enregistrée au Répertoire spécifique

Code RS5368

PRÉSENTIEL : 14 HEURES
OU
DISTANCIEL : 7,5 HEURES

PRÉREQUIS
Toute personne pouvant attester de compétences tutorales qu'elle aura mises en œuvre de façon effective (ayant suivi ou non une formation préalable sur cette thématique).

RECONNAISSANCE
Certificat inscrit au répertoire spécifique.
Code RS5368

CONTACT
Réseau CCE
Vanessa FORTENBACH
cce@ccifrance.fr
www.cci.fr
06 98 02 76 51

Cette offre de formation est éligible à MON COMPTE FORMATION
moncompteformation.gouv.fr

OBJECTIFS DE LA CERTIFICATION

Le tuteur est un professionnel de l'entreprise qui **exerce une mission spécifique d'accueil et de formation auprès de nouveaux salariés d'une entreprise** (en contrat d'apprentissage, de professionnalisation ou d'intégration) ou de ceux ayant connu une mobilité interne occasionnant un changement de service et/ou d'équipe de travail.

Il exerce sa mission en complément de ses activités professionnelles habituelles et est généralement choisi pour ses compétences en tant que professionnel expérimenté ayant une approche pédagogique. Volontaire dans l'exercice de cette mission, il est **chargé de favoriser l'accueil et l'intégration d'un nouveau salarié** au sein du collectif de travail, **organise le parcours qu'il doit suivre** en vue d'acquérir les compétences du métier visé. Il **accompagne le nouveau salarié dans sa prise de fonction** en veillant à ce que les conditions soient réunies pour favoriser ses apprentissages.

Il **suit et évalue le parcours accompli** et **assure une fonction de « médiation »** auprès de l'ensemble des salariés de l'entreprise ayant un rôle à jouer ou devant participer au processus de formation et d'évaluation du nouveau salarié.

ACTIVITÉS EXERCÉES

Dans le cadre de son rôle, le tuteur en entreprise exerce les activités suivantes :

- Accueil et intégration au sein de l'entreprise et du collectif de travail,
- Organisation du parcours au sein de l'entité,
- Transmission des compétences et de la culture d'entreprise,
- Suivi et évaluation des acquis professionnels (en relation avec les différents acteurs impliqués).

PROGRAMME

1. Approche préalable
2. Réussir l'accueil et l'intégration
3. Organisation du parcours au sein de l'entreprise
4. Transmission des compétences et de la culture d'entreprise
5. Suivi et évaluation des acquis professionnels

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le certificat de compétences en entreprise est un dispositif permettant aux individus de se voir certifier des compétences transverses ou support aux organisations, construites et mises en œuvre dans un cadre professionnel et/ou extra professionnel. La certification peut être préparée soit directement sur la base du capital expérientiel, soit dans la continuité d'un parcours de formation et après mobilisation effective des compétences à certifier.

LES PLUS DE LA CERTIFICATION

- Equivalence avec la certification « Maître d'apprentissage » du Ministère du Travail.
- Certification accessible à l'issue d'un parcours de formation ou par un portefeuille de preuves avec accompagnement.

Certificat de Compétences en Entreprise (CCE)

EXERCER LA MISSION DE RÉFÉRENT AFEST EN TPE-PME

FRANCE compétences
CERTIFICATION
enregistrée au Répertoire spécifique

Code RS6434

NOUS CONSULTER

PRÉREQUIS
Le CCE est accessible à toute personne exerçant ou ayant exercé une mission effective en lien avec les compétences du référentiel concerné.

RECONNAISSANCE
Certificat inscrit au répertoire spécifique.
Code RS6434

CONTACT
Réseau CCE
Vanessa FORTENBACH
cce@ccifrance.fr
www.cci.fr
06 98 02 76 51

Cette offre de formation est éligible à MON COMPTE FORMATION moncompteformation.gouv.fr

OBJECTIFS DE LA CERTIFICATION

La loi du 5 septembre 2018 relative à la « Liberté de choisir son avenir professionnel » reconnaît l'Action de Formation En Situation de Travail (AFEST). Celle-ci comprend : **l'analyse de l'activité de travail** pour l'adapter à des fins pédagogiques ; **la désignation préalable d'un formateur** pouvant exercer une fonction tutorale ; **la mise en place de phases réflexives**, distinctes des mises en situation de travail ; des **évaluations spécifiques** des acquis de la formation qui jalonnent ou concluent l'action.

La certification a pour objectif d'accompagner les individus et les entreprises dans la mise en place d'une Action de Formation en Situation de Travail (AFEST), soit en tant que conseiller externe, soit au sein de l'entreprise en tant que conseiller interne.

La certification est un Certificat de Compétences en Entreprise, dispositif créé par CCI France et permettant aux individus de se voir certifier des compétences transverses ou support aux organisations avec un cadre réglementaire commun.

ACTIVITÉS EXERCÉES

- Réalisation d'un diagnostic préparatoire à la mise en œuvre d'une AFEST
- Ingénierie du parcours d'AFEST en co-construction avec ses parties prenantes
- Suivi et contrôle de la mise en œuvre de l'AFEST
- Réalisation du bilan de l'AFEST mise en œuvre

PROGRAMME

1. Introduction à l'AFEST et au rôle de référent
2. La conception d'une AFEST
3. Communication et relation avec les différents acteurs
4. Evaluation de la formation et plan d'action individuel
5. Evaluation des acquis de l'AFEST

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les candidats doivent présenter au jury un portefeuille de preuves écrites de la réalisation d'une AFEST datant de moins de 2 ans et comprenant : un diagnostic AFEST en situation, différents livrables (Référentiel de compétences, Grille de positionnement, Scénario pédagogique, Livret de suivi, Protocole Individuel de Formation), un écrit sur le contrôle de la phase réflexive entre le tuteur et l'apprenant et enfin un bilan de l'AFEST.

Certificat de Compétences en Entreprise (CCE)

EXERCER LA MISSION DE FORMATEUR EN ENTREPRISE

FRANCE compétences
CERTIFICATION
enregistrée au Répertoire spécifique

Code RS5365

5 JOURS / 35 HEURES

PRÉREQUIS
Le CCE est accessible à toute personne exerçant ou ayant exercé une mission effective en lien avec les compétences du référentiel concerné.

RECONNAISSANCE
Certificat inscrit au répertoire spécifique.
Code RS5365

CONTACT
Réseau CCE
Vanessa FORTENBACH
cce@ccifrance.fr
www.cci.fr
06 98 02 76 51

Cette offre de formation est éligible à MON COMPTE FORMATION
moncompteformation.gouv.fr

OBJECTIFS DE LA CERTIFICATION

La mission de formateur en entreprise concerne des professionnels exerçant principalement des fonctions autres que celles liées à la formation, mais sont invités par la direction hiérarchique ou leur service ressources humaines à accompagner - parallèlement et en complément à leurs missions premières - leurs collaborateurs dans leur montée en compétences et à leur transmettre ses savoirs, savoir-faire et savoir-être.

Le rôle de formateur consiste à **concevoir et animer des formations** majoritairement courtes ou des séquences spécifiques d'un parcours de formation, en fonction des besoins de formation identifiés au sein d'une entité. Dans ce cadre, le professionnel assurant la mission de formateur en entreprise peut **procéder à une analyse de la demande** et à un **repérage des compétences** à acquérir ou à développer au regard des postes de travail concernés, en cohérence avec le contexte de l'entreprise et ses orientations.

Après identification des besoins, **il conçoit la ou les actions de formation** à mettre en œuvre en intégrant le système de contraintes à respecter et présente sa proposition à la direction en vue de validation. Il **anime ensuite les séquences pédagogiques** auprès des groupes de salariés visés par l'action, **assure le suivi et l'évaluation** des acquis des stagiaires.

ACTIVITÉS EXERCÉES

Dans le cadre de sa mission de formateur en entreprise, le formateur exerce les activités suivantes :

- Identification des besoins de compétences de l'entreprise,
- Préparation d'une action de formation interne,
- Animation des séquences pédagogiques auprès des salariés de l'entreprise,
- Suivi et évaluation des acquis des stagiaires /salariés de l'entreprise.

PROGRAMME

1. Se situer dans le processus de formation
2. Analyser le besoin de formation
3. Expliquer les principes de base de la pédagogie des adultes
4. Concevoir un scénario de formation ou un déroulé pédagogique
5. Produire des supports de formation en adéquation avec le public et les conditions de déroulement de la formation
6. Animer une formation
7. Evaluer et suivre

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le certificat de compétences en entreprise est un dispositif permettant aux individus de se voir certifier des compétences transverses ou support aux organisations, construites et mises en œuvre dans un cadre professionnel et/ou extra professionnel. La certification peut être préparée soit directement sur la base du capital expérientiel, soit dans la continuité d'un parcours après mobilisation effective des compétences à certifier.

Certificat de Compétences en Entreprise (CCE)

RÉALISER UNE PROSPECTION COMMERCIALE EFFICACE AVEC LES OUTILS ET LES CANAUX PHYGITAUX

FRANCE compétences
CERTIFICATION
enregistrée au Répertoire spécifique

Code RS6951

5 JOURS / 35 HEURES

PRÉREQUIS
Le CCE est accessible à toute personne exerçant ou ayant exercé une mission effective en lien avec les compétences du référentiel concerné.

RECONNAISSANCE
Certificat inscrit au répertoire spécifique.
Code RS6951

CONTACT
Réseau CCE
Vanessa FORTENBACH
cce@ccifrance.fr
www.cci.fr
06 98 02 76 51

Cette offre de formation est éligible à MON COMPTE FORMATION
moncompteformation.gouv.fr

OBJECTIFS DE LA CERTIFICATION

Le professionnel en prospection commerciale phygitale contribue au développement commercial et à la croissance de son entreprise en mettant en place des actions ciblées pour conquérir de nouveaux clients. Il peut exercer au sein d'un service commercial ou en tant qu'indépendant.

Avec l'essor du numérique, la prospection ne se limite plus aux approches classiques (phoning, porte-à-porte, marketing direct) mais intègre désormais les canaux phygitaux pour mieux connaitre ses prospects, personnaliser les messages et générer les leads. La digitalisation permet également une gestion optimisée via des outils comme les CRM, améliorant ainsi le suivi et l'efficacité des campagnes.

ACTIVITÉS EXERCÉES

Dans le cadre de sa mission, le professionnel chargé de réaliser une prospection commerciale efficace avec les outils et les canaux phygitaux exerce les activités suivantes :

- Préparation de la prospection commerciale sur les canaux phygitaux
- Mise en œuvre des actions de prospection commerciale sur les canaux phygitaux
- Suivi et évaluation de l'efficacité des actions de prospection commerciale conduites sur les canaux phygitaux

PROGRAMME

1. Les fondamentaux de la prospection phygitale
2. Stratégie et ciblage commercial
3. Techniques de prospection multicanale
4. Suivi et évaluation des performances
5. Outils digitaux et gestion des prospects

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le certificat de compétences en entreprise est un dispositif permettant aux individus de se voir certifier des compétences transverses ou support aux organisations, construites et mises en œuvre dans un cadre professionnel et/ou extra professionnel. La certification peut être préparée soit directement sur la base du capital expérientiel, soit dans la continuité d'un parcours de formation et après mobilisation effective des compétences à certifier.

Certificat de Compétences en Entreprise (CCE)

DÉVELOPPER LA QUALITÉ AU SERVICE DU CLIENT

FRANCE compétences
CERTIFICATION
enregistrée au Répertoire spécifique

Code RS5370

3 JOURS / 21 HEURES

PRÉREQUIS
Le CCE est accessible à toute personne exerçant ou ayant exercé une mission effective en lien avec les compétences du référentiel concerné.

RECONNAISSANCE
Certificat inscrit au répertoire spécifique.
Code RS5370

CONTACT
Réseau CCE
Vanessa FORTENBACH
cce@ccifrance.fr
www.cci.fr
06 98 02 76 51

Cette offre de formation est éligible à MON COMPTE FORMATION
moncompteformation.gouv.fr

OBJECTIFS DE LA CERTIFICATION

La mission du professionnel chargé de développer la qualité au service du client consiste à **optimiser la prestation de bien ou service d'une entreprise** au regard des attentes client, afin de garantir sa satisfaction. Il se fonde sur l'analyse du besoin exprimé par le client, en identifiant ses attentes implicites et explicites, et définit les actions et moyens à mettre en œuvre pour y répondre. Il **assure le suivi des actions et accompagne le client** durant la délivrance de la prestation, afin de traiter ses éventuelles réclamations. Il **conçoit et administre les modalités d'évaluation de la qualité de service et de la satisfaction client,** afin de repérer en continue ses conditions et voies d'amélioration.

Sa mission peut être conditionnée par l'existence d'un label, d'une norme ou d'un référentiel qualité fixant les engagements de l'entreprise vis-à-vis du client.

ACTIVITÉS EXERCÉES

Le développement de la qualité au service du client recouvre les activités suivantes :

- Analyse du besoin client,
- Définition et mise en œuvre d'une action de qualité de service,
- Evaluation de la qualité de service et de la satisfaction du client.

PROGRAMME

1. Analyse du besoin client
2. Définition et mise en œuvre d'une action de qualité de service
3. Evaluation de la qualité de service et de la satisfaction du client

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le certificat de compétences en entreprise est un dispositif permettant aux individus de se voir certifier des compétences transverses ou support aux organisations, construites et mises en œuvre dans un cadre professionnel ou extra professionnel.

La certification peut être préparée soit directement sur la base du capital expérientiel, soit dans la continuité d'un parcours de formation et après mobilisation effective des compétences à certifier.

Certificat de Compétences en Entreprise (CCE)

MENER UNE NÉGOCIATION COMMERCIALE

FRANCE compétences
CERTIFICATION
enregistrée au Répertoire spécifique

Code RS5444

5 JOURS / 35 HEURES

PRÉREQUIS
Le CCE est accessible à toute personne exerçant ou ayant exercé une mission effective en lien avec les compétences du référentiel concerné.

RECONNAISSANCE
Certificat inscrit au répertoire spécifique.
Code RS5444

CONTACT
Réseau CCE
Vanessa FORTENBACH
cce@ccifrance.fr
www.cci.fr
06 98 02 76 51

Cette offre de formation est éligible à MON COMPTE FORMATION
moncompteformation.gouv.fr

OBJECTIFS DE LA CERTIFICATION

Le professionnel exerçant une mission de négociation commerciale **conduit le processus permettant l'achat ou la vente d'un bien ou service** dans les conditions les plus avantageuses pour son entité et selon un accord profitable pour les deux parties concernées, afin de contribuer au développement de l'activité, des ventes et du chiffre d'affaires de sa structure (dans le cas d'une action de vente) ou de minorer ses coûts (dans le cas d'une action d'achat). Avant d'entamer les discussions (tractations), **il prépare en amont la négociation** en définissant la stratégie la plus adaptée et en identifiant ses objectifs, compte tenu de la position et des attentes de son ou ses interlocuteur(s), de son(leur) processus décisionnel et des rapports de force en présence. **Il conduit le ou les entretien(s) de négociation** en développant un argumentaire de nature à convaincre son ou ses interlocuteur(s) et, le cas échéant, en faisant les concessions permettant de parvenir à un accord acceptable pour les deux parties. Il **finalise la négociation**, en validant les points d'accord et en sécurisant la transaction de façon contractuelle, afin de garantir la tenue des engagements et conditions convenus. Agissant dans une logique d'amélioration continue, **il analyse les résultats du processus de négociation** mené, afin d'identifier ses pratiques efficientes à capitaliser et ses marges de progrès.

ACTIVITÉS EXERCÉES

Le CCE « Mener une négociation commerciale », certifie les compétences et les capacités de personnes en charge ou en situation de conduire des négociations commerciales dans le cadre de processus d'achat ou d'opérations de vente. Il recouvre les activités suivantes :

- Préparation à la négociation commerciale,
- Conduite de la négociation commerciale,
- Finalisation et évaluation de la négociation commerciale.

PROGRAMME

1. Préparation
2. Le savoir-faire et les attitudes à développer
3. L'entretien commercial
4. La négociation
5. La réponse aux objections du client
6. La conclusion de la vente
7. Analyse et évaluation de la négociation

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le certificat de compétences en entreprise est un dispositif permettant aux individus de se voir certifier des compétences transverses ou support aux organisations, construites et mises en œuvre dans un cadre professionnel ou extra professionnel.

La certification peut être préparée soit directement sur la base du capital expérientiel, soit dans la continuité d'un parcours de formation et après mobilisation effective des compétences à certifier.

Certificat de Compétences en Entreprise (CCE)

GÉRER LES OPÉRATIONS À L'INTERNATIONAL

FRANCE compétences
CERTIFICATION
enregistrée au Répertoire spécifique

Code RS5371

9 JOURS / 63 HEURES

PRÉREQUIS
Le CCE est accessible à toute personne exerçant ou ayant exercé une mission effective en lien avec les compétences du référentiel concerné.

RECONNAISSANCE
Certificat inscrit au répertoire spécifique.
Code RS5371

CONTACT
Réseau CCE
Vanessa FORTENBACH
cce@ccifrance.fr
www.cci.fr
06 98 02 76 51

Cette offre de formation est éligible à MON COMPTE FORMATION
moncompteformation.gouv.fr

OBJECTIFS DE LA CERTIFICATION

Le professionnel chargé de la gestion des opérations à l'international **organise et suit la mise en œuvre des actions permettant à son entreprise d'importer des marchandises, et dans une moindre mesure des services**, depuis un pays étranger **et/ou d'en exporter** hors des frontières du territoire douanier de l'Union européenne (TDU). Dans ce contexte, son rôle consiste à **sécuriser et optimiser l'ensemble des processus**, en tenant compte d'une part des règles du Commerce International de marchandises, dont les Incoterms, et d'autre part des termes du contrat fixant la transaction, afin de minorer les risques et litiges liés à la réalisation d'une opération commerciale dans un contexte international.

En prenant en considération les spécificités liées au contrat et au marché concernés (type de marchandises, réglementation et accords de libre-échange avec la zone d'import ou d'export…), il **définit les actions à mettre en œuvre et identifie les obligations de l'entreprise** au regard de l'Incoterm choisi. Il **réalise ou sous-traite les opérations de dédouanement et de transport** dans le respect des règlementations et en optimisant les coûts. En fonction des contraintes légales et de la nature du marché, **il assure la gestion de la chaîne documentaire et des procédures associées**, afin de garantir la conformité et la sécurisation des opérations et du marché.

Qu'il travaille en relation avec les services internes de l'entreprise (comptable et financier, commercial, logistique…) ou de façon autonome lorsqu'il exerce au sein d'une PME ou d'une TPE, il opère toujours en lien étroit avec les acteurs externes concernés par l'opération commerciale (fournisseur, client, prestataire transport/douane, service de la douane, banque…).

ACTIVITÉS EXERCÉES

La gestion des opérations à l'international recouvre les activités suivantes :

- Préparation des opérations d'import/export,
- Contractualisation, supervision et sécurisation des opérations douanières,
- Gestion de la chaîne documentaire import/export.

PROGRAMME

1. Aspects commerciaux : Règles Incoterms® en vigueur
2. Transport et logistique
3. Aspects douaniers et fiscaux
4. Documents et formalités
5. Aspects financiers

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le certificat de compétences en entreprise est un dispositif permettant aux individus de se voir certifier des compétences transverses ou support aux organisations, construites et mises en œuvre dans un cadre professionnel et/ou extra professionnel. La certification peut être préparée soit directement sur la base du capital expérientiel, soit dans la continuité d'un parcours de formation et après mobilisation effective des compétences à certifier.

Certificat de Compétences en Entreprise (CCE)

PILOTER LES ACTIONS DE COMMUNICATION NUMÉRIQUE DE L'ENTREPRISE

FRANCE compétences
CERTIFICATION
enregistrée au Répertoire spécifique

Code RS5374

4 JOURS / 28 HEURES

PRÉREQUIS
Le CCE est accessible à toute personne exerçant ou ayant exercé une mission effective en lien avec les compétences du référentiel concerné.

RECONNAISSANCE
Certificat inscrit au répertoire spécifique.
Code RS5374

CONTACT
Réseau CCE
Vanessa FORTENBACH
cce@ccifrance.fr
www.cci.fr
06 98 02 76 51

Cette offre de formation est éligible à MON COMPTE FORMATION
moncompteformation.gouv.fr

OBJECTIFS DE LA CERTIFICATION

Le professionnel exerçant le pilotage (la mise en œuvre) des actions de communication numérique de l'entreprise **assure la création, le déploiement et la gestion de ses outils et supports digitaux** dans un objectif d'accroissement de sa visibilité, d'amélioration de sa notoriété et, le cas échéant, de développement commercial ou d'activité. Il **veille au déploiement de ces outils et supports** dans une logique cross-canal, en veillant à leur cohérence et complémentarité avec la stratégie marketing de l'entreprise et en tenant compte des caractéristiques et attentes de sa cible clients/utilisateurs.

Au regard des problématiques de l'entreprise et de ses objectifs, **il identifie les actions de communication numérique à mettre en œuvre**, en évaluant leurs conditions de faisabilité et les moyens à mobiliser. Il **assure la gestion des supports de communication digitaux**, en élaborant et renouvelant leurs contenus et en favorisant la constitution et l'animation d'une communauté de clients/utilisateurs. Il **évalue l'audience et la fréquentation** de ses supports de communication numérique, ainsi que les retombées des actions engagées dans une perspective d'optimisation et d'amélioration continue.

ACTIVITÉS EXERCÉES

Le pilotage des actions de communication numérique de l'entreprise recouvre les activités suivantes :

- Conception des actions de communication numérique de l'entreprise à mettre en œuvre,
- Création et gestion des contenus et supports de communication numérique de l'entreprise,
- Evaluation de l'efficience de la communication numérique de l'entreprise et des retombées des actions mises en œuvre.

PROGRAMME

1. Analyse du positionnement en ligne, des outils et canaux de distribution
2. Planification d'un projet de communication numérique
3. Identification des moyens humains et financiers
4. De la stratégie digitale à la formalisation : le cahier des charges
5. Elaboration des contenus adaptés aux canaux et supports de communication numérique
6. Gestion de l'évolution et de la mise à jour régulière des supports de communication numérique de l'entreprise
7. Pilotage des modalités de l'animation de la relation clients/utilisateurs sur les supports de communication numérique
8. Construction des tableaux de bord et des indicateurs de suivi
9. Analyse de l'efficacité des outils et actions de communication digitale de l'entreprise
10. Définition des mesures correctives à mettre en œuvre au regard des non-satisfactions identifiées

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le certificat de compétences en entreprise est un dispositif permettant aux individus de se voir certifier des compétences transverses ou support aux organisations, construites et mises en œuvre dans un cadre professionnel et/ou extra professionnel. La certification peut être préparée soit directement sur la base du capital expérientiel, soit dans la continuité d'un parcours après mobilisation effective des compétences à certifier.

Certificat de Compétences en Entreprise (CCE)

TRAITER LA PAIE

FRANCE compétences
CERTIFICATION
enregistrée au Répertoire spécifique

Code RS5369

7 JOURS / 49 HEURES

PRÉREQUIS
Le CCE est accessible à toute personne exerçant ou ayant exercé une mission de traitement de la paie pour le compte de son organisation, d'une entreprise cliente (ayant suivi ou non une formation préalable sur cette thématique).

RECONNAISSANCE
Certificat inscrit au répertoire spécifique.
Code RS5369

CONTACT
Réseau CCE
Vanessa FORTENBACH
cce@ccifrance.fr
www.cci.fr
06 98 02 76 51

Cette offre de formation est éligible à MON COMPTE FORMATION
moncompteformation.gouv.fr

OBJECTIFS DE LA CERTIFICATION

Le professionnel chargé du traitement de la paie **assure les opérations permettant le suivi, l'établissement et le contrôle de la paie** des salariés d'une ou plusieurs entreprise(s), ainsi que des déclarations sociales et fiscales auprès des administrations concernées. Il **veille à produire des documents et déclarations conformes** aux exigences légales et réglementaires, ainsi qu'à la situation individuelle de chaque salarié. A cette fin, il **mène une veille permanente sur l'évolution des différents indices et du cadre règlementaire** impactant la paie et **organise la collecte et la mise en place des procédures** permettant de disposer de données complètes et exactes concernant chaque salarié, notamment des différentes variables de leur rémunération.

Son rôle essentiel est d'**analyser et de traiter les informations collectées, afin de garantir la conformité des documents et déclarations qu'il produit**. Il peut également avoir un devoir d'alerte auprès des services concernés, lorsqu'il repère des incohérences ou des dispositions contraires aux dispositions légales ou conventionnelles (dépassement de la durée légale, par exemple). En raison de la sensibilité des informations auxquelles il a accès, le professionnel chargé du traitement de la paie doit **observer une obligation de confidentialité et de discrétion** concernant les informations relatives à la situation des salariés de l'entreprise.

Selon ses conditions d'exercice, il opère au sein ou collabore étroitement avec les services juridiques, comptables et ressources humaines de l'entreprise ; il peut également, lorsqu'il évolue au sein d'une TPE, œuvrer de façon autonome en lien direct avec son dirigeant. Travaillant en relation avec les organismes sociaux (URSSAF, CPAM, caisses de retraite...), il peut également bénéficier de l'appui de sous-traitants ou de cabinets spécialisés.

Dans la mise en œuvre de ses activités, il u**tilise des solutions informatiques dédiées, logiciel de paie dont il a la responsabilité du paramétrage, logiciel RH** pour récupérer des données et outils bureautiques permettant de mettre en place des outils de suivi et de contrôle pour les différentes rémunérations et déclarations sociales et fiscales.

La réalisation de ses productions (établissement des bulletins de salaires ; déclarations sociales et fiscales et leur contrôle) s'opère à un rythme cyclique et régulier, occasionnant de forts pics d'activité ponctuels.

ACTIVITÉS EXERCÉES

Le traitement de la paie recouvre les activités suivantes :

- Préparation de la paie et des déclarations sociales et fiscales,
- Traitement, enregistrement et contrôle de la paie,
- Traitement, enregistrement et contrôle des déclarations sociales et fiscales.

PROGRAMME

1. Traitement des variables de paie et constitution du salaire brut
2. Etablissement des cotisations sociales
3. Etablissement des éléments constitutifs du salaire net
4. Contrôle du bulletin

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le certificat de compétences en entreprise est un dispositif permettant aux individus de se voir certifier des compétences transverses ou support aux organisations, construites et mises en œuvre dans un cadre professionnel et/ou extra professionnel. La certification peut être préparée soit directement sur la base du capital expérientiel, soit dans la continuité d'un parcours après mobilisation effective des compétences à certifier.

Certificat de Compétences en Entreprise (CCE)

CONTRIBUER À LA GESTION DE L'ENTREPRISE

FRANCE compétences
CERTIFICATION
enregistrée au Répertoire spécifique

Code RS5373

5 JOURS / 35 HEURES

PRÉREQUIS
Le CCE est accessible à toute personne exerçant ou ayant exercé une mission effective en lien avec les compétences du référentiel concerné.

RECONNAISSANCE
Certificat inscrit au répertoire spécifique.
Code RS5373

CONTACT
Réseau CCE
Vanessa FORTENBACH
cce@ccifrance.fr
www.cci.fr
06 98 02 76 51

Cette offre de formation est éligible à MON COMPTE FORMATION
moncompteformation.gouv.fr

OBJECTIFS DE LA CERTIFICATION

Le professionnel contribuant à la gestion de l'entreprise développe une vision économique et financière de son activité, afin d'en optimiser les résultats. En lien avec les services comptables et financiers de l'entreprise, il **mène les analyses et actions de contrôle permettant un pilotage optimal de l'activité sur le plan financier**, garantissant la maîtrise des coûts, contribuant à sa rentabilité et à la gestion de sa trésorerie.

Travaillant sur les exercices réalisés, il **analyse les documents comptables** élaborés par les services de l'entreprise ou un prestataire - principalement le bilan et le compte de résultat, afin d'apprécier la performance et la rentabilité de l'activité de l'entreprise et, sur la base des ratios pertinents, évaluer sa rentabilité, la structure de ses coûts et ses capacités de financement.

Au regard de son analyse, il **identifie les gisements d'amélioration et d'économie** et **préconise les mesures correctives** permettant l'optimisation des résultats de l'entreprise. Il **élabore les outils et indicateurs** permettant d'assurer le suivi de l'activité de l'entreprise et en **rend compte auprès des acteurs concernés** (direction générale, comité de direction...).

ACTIVITÉS EXERCÉES

La certification repose un référentiel de 3 domaines de compétences :

- Analyser des documents comptables et de la situation financière de l'entreprise,
- Évaluer l'activité et de la rentabilité de l'entreprise,
- Concevoir les outils et indicateurs de suivi et de gestion de l'activité de l'entreprise.

PROGRAMME

1. Connaître les composantes du Compte de Résultat, construire les Soldes Intermédiaires de Gestion
2. Connaître les postes du Bilan comptable et être capable de construire le bilan fonctionnel (financier)
3. La notion de coûts
4. Les tableaux de bord
4. l'analyse d'un investissement
5. L'environnement juridique et fiscal
6. Elaborer une prévision de trésorerie et analyser

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le certificat de compétences en entreprise est un dispositif permettant aux individus de se voir certifier des compétences transverses ou support aux organisations, construites et mises en œuvre dans un cadre professionnel et/ou extra professionnel. La certification peut être préparée soit directement sur la base du capital expérientiel, soit dans la continuité d'un parcours après mobilisation effective des compétences à certifier.

Certificat de Compétences en Entreprise (CCE)

EXERCER LA MISSION D'ORGANISATION ET DE SUIVI DES ACHATS

FRANCE compétences
CERTIFICATION
enregistrée au Répertoire spécifique

Code RS5372

4 JOURS / 28 HEURES

PRÉREQUIS
Le CCE est accessible à toute personne exerçant ou ayant exercé une mission effective en lien avec les compétences du référentiel concerné.

RECONNAISSANCE
Certificat inscrit au répertoire spécifique.
Code RS5372

CONTACT
Réseau CCE
Vanessa FORTENBACH
cce@ccifrance.fr
www.cci.fr
06 98 02 76 51

Cette offre de formation est éligible à MON COMPTE FORMATION
moncompteformation.gouv.fr

OBJECTIFS DE LA CERTIFICATION

Le professionnel exerçant la mission d'**organisation et de suivi des achats** définit et met en œuvre les procédures et actions permettant de procurer, dans le respect des exigences de qualité, coût et délai, les biens et services nécessaires au fonctionnement et à la réalisation de l'activité d'une entreprise ou d'une institution. Ces biens et services peuvent être de nature multiple :

- matières premières et équipements revêtant une dimension stratégique pour l'entité,
- biens d'usage courant (consommables, fournitures de bureau),
- prestations de service.

Dans ce contexte, il **réalise la collecte, l'analyse, la qualification et la définition des besoins d'achat de son entreprise**, afin de déterminer les caractéristiques des biens ou services recherchés. A l'appui du cahier des charges établi, il **recherche, identifie et sélectionne les fournisseurs** en capacité de répondre aux besoins définis. Une fois la sélection opérée, il **fixe, négocie et contractualise** les clauses du marché, garantissant la fourniture des biens et services dans des conditions optimales, compte-tenu des exigences de qualité, coût et délai. Une fois le marché conclu, il **assure le suivi administratif de l'exécution des commandes** et l'évaluation de la conformité des biens et services concernés.

La mise en œuvre de l'organisation et du suivi des achats s'opère au moyen d'outils de gestion informatisés, permettant l'optimisation du partage, du traçage et de la conservation de l'information en lien avec les achats.

ACTIVITÉS EXERCÉES

La certification repose sur un référentiel de 4 domaines de compétences :

- Organisation de la collecte, analyse et définition des besoins d'achat de l'entité,
- Recherche, identification et sélection des fournisseurs,
- Réalisation de l'achat de biens ou de services,
- Gestion, suivi et contrôle des commandes et achats.

PROGRAMME

1. Organisation de la collecte, analyse et définition des besoins de l'achat de l'entité
2. recherche, identification et sélection des fournisseurs
3. Réalisation de l'achat de biens ou services
4. Gestion, suivi et contrôle des commandes et achats

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le certificat de compétences en entreprise est un dispositif permettant aux individus de se voir certifier des compétences transverses ou support aux organisations, construites et mises en œuvre dans un cadre professionnel et/ou extra professionnel. La certification peut être préparée soit directement sur la base du capital expérientiel, soit dans la continuité d'un parcours après mobilisation effective des compétences à certifier.

CARTOGRAPHIE DES ORGANISMES DE FORMATION DU RÉSEAU DES CCI

www.cci.fr

Certificat de Compétences en Entreprise

CCI FRANCE

Cette offre de formation est éligible à MON COMPTE FORMATION
moncompteformation.gouv.fr

www.cci.fr

©CCI France • 2025