

LES PLUS DE DE LA FORMATION



- + Une approche appliquée des normes d'audit permettant de conduire un audit général ou ciblé de l'activité commerciale
- + Formation basée sur des exemples en B2B, B2C, des prestations matérielles, immatérielles, des secteurs de l'automobile, du conseil, de l'assurance, de la banque et du secteur de l'énergie en France et à l'international.



**2 JOURS**/14h



8h45 - 17h30



**Présentielle**



Paris intra-muros



Adhérents IFACI : **1545 € HT**  
Non adhérents : **1695 € HT**



Déjeuner(s) inclus



14



16 participants



Performance



**2 DATES**

• 30/05 au 31/05 • 28/11 au 29/11



Code formation : **24MAC**

Inscription inter : [formation@ifaci.com](mailto:formation@ifaci.com)

Information : 01 40 08 (48 08 / 47 85 / 48 13)

[www.ifaci.com](http://www.ifaci.com)

Déclinaison de cette formation en INTRA selon vos spécificités : contactez-nous au **01 40 08 (48 05 ou 48 06)** ou [intra@ifaci.com](mailto:intra@ifaci.com)

# MAÎTRISER LES RISQUES DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE : VENTE ET RELATION CLIENT

A PARTIR D'EXEMPLES CONCRETS ISSUS DES SECTEURS INDUSTRIELS, DE L'ASSURANCE ET BANCAIRES, CETTE FORMATION VOUS DONNERA AU TRAVERS D'UNE APPROCHE RÉSOLUTIONNEMENT PRATIQUE L'ENSEMBLE DES ÉLÉMENTS VOUS PERMETTANT DE MAÎTRISER LES DIFFÉRENTES PHASES D'UN PROCESSUS COMMERCIAL AFIN DE METTRE EN PLACE LE PROGRAMME DE TRAVAIL CORRESPONDANT. LES CONTRÔLES CIBLÉS QUE VOUS MÈNEREZ GARANTIRONT AINSI À L'ORGANISATION L'EFFICACITÉ ET L'EFFICIENCE ATTENDUES.

## PARTICIPANTS

Auditeurs internes, responsables d'audit interne, contrôleurs internes, risk managers.



Accessibilité - cf. page 11

## PRÉREQUIS

Aucun.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ▲ **Identifier** les objectifs et les contraintes applicables aux processus de vente et de relation client et à son organisation
- ▲ **Identifier** les risques et les contrôles afférents à l'activité
- ▲ **Evaluer** l'impact des résultats sur la gestion des risques.

## CONTENU

- ▲ **Objectifs de l'activité commerciale**
- ▲ **Processus commercial avec les différentes phases**
- ▲ **Gouvernance de l'activité commerciale et son environnement de contrôle**
- ▲ **Connaissance des clients, des intermédiaires commerciaux, des marchés et des produits**
- ▲ **Etat des lieux de l'activité commerciale (dont le rôle de la gestion des risques, les reportings, les registres de pertes et incidents, ...)**
- ▲ **Identification des moyens de maîtrise/ contrôle interne**
- ▲ **Connaissance des risques de l'activité commerciale**
- ▲ **Cadrage d'une mission d'audit concernant l'activité commerciale**
- ▲ **Conduite des investigations et choix des méthodes selon les phases : sur la base d'exemples en B2B et B2C, des prestations matérielles et immatérielles, des secteurs de l'automobile, du conseil, de l'assurance, de la banque et de l'énergie.**

- ▲ **Programme de travail priorisé à partir des méthodes d'investigation**
- ▲ **Documentation des fiches d'écarts et raisonnement en termes de conséquences**
- ▲ **Evaluation de la gestion des risques appliquée aux activités commerciales**
- ▲ **Communication auprès d'une direction commerciale**

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

Visuels de présentation - Fiches techniques - Exercices - Alternance de mises en application, de retours d'expériences et d'exposés.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Les acquis de la formation n'ont pas fait l'objet d'une évaluation formalisée. L'atteinte des objectifs et leur mise en œuvre à l'issue de la formation sont évalués par le stagiaire au travers d'une évaluation à chaud puis à froid.

## INTERVENANT

Un expert en audit et en organisation au sein de l'automobile, la banque, l'assurance et l'énergie avec une expérience en France et à l'international.