

## COMMUNIQUE DE PRESSE

« PME.biz »

**Un programme de formation continue inscrit dans le 21ème siècle  
au service de la performance des PME/PMI**

**Le CNAM étoffe son offre de formation à destination des Dirigeants,  
conjointes de dirigeants, et collaborateurs salariés de PME – PMI.**

**Comment développer et /ou pérenniser sa PME dans le contexte toujours plus prégnant de  
course à la performance et de concurrence ?**

Face à cette question posée à de nombreux entrepreneurs, outre la maîtrise de son cœur de métier ,  
quelques points phares émergent naturellement. Ces pics saillants demandent une multiplicité de  
compétences :

Maîtriser sa comptabilité et ses finances , Connaître les fondamentaux de la relation client et savoir  
fidéliser, Développer son activité grâce aux réseaux relationnels

Les PME si elles sont conscientes de ces enjeux, travaillent souvent en flux tendus, et le temps  
manque pour se former à ces différentes techniques, avec en parallèle le souci de bénéficier d'un  
transfert de connaissance sur des applications concrètes directement opérationnelles dans leur  
quotidien.

Fort de cette analyse, le CNAM, en partenariat avec *ExpertWeb*, PME en prise directe avec les  
entreprises grâce à 15 ans de conseil et de formation continue sur le terrain, vous propose un  
parcours souple et complet. Chaque module sont accessibles indépendamment les uns des autres en  
fonction de vos attentes et de vos besoins.

**La formation se déroule pour partie par regroupement d'apprenants et pour partie à distance  
depuis votre ordinateur, à votre rythme et en fonction de vos contraintes.**

Maîtrisez vos outils de la comptabilité de gestion, pour la prise de décision, l'évaluation de la  
performance et l'influence des comportements des acteurs dans l'entreprise.

Améliorez l'accueil et l'écoute client pour véhiculer une image positive de votre entreprise , pour  
établir un climat de confiance et gérez les situations difficiles dans la relation.

Visualisez les enjeux de la fidélisation et préparez une opération de fidélisation, comprenez le rôle du  
marketing relationnel face à la concurrence, et développez le sens client au sein de l'entreprise.

Identifiez votre réseau actuel, qualifiez vos contacts, étendez votre réseau relationnel dans une  
optique de projets d'entreprise.

**Inscriptions à compter du jeudi 24 mai au 24 juin 2007**

**Pour en savoir d'avantage, s'informer, s'orienter ou s'inscrire :**

<http://www.cnam.agropolis.fr/entreprises/>

**Contact Service Accueil : Tél : 04 67 63 63 40 / Fax 04 67 54 08 36 / [cnamlr@cnam.fr](mailto:cnamlr@cnam.fr)**