

Objectif de la formation :

- ✦ Contribuer à la bonne utilisation et au déploiement des nouveaux outils FE 2.0 McDonald's

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- ✦ Accompagner les formateurs dans leur rôle de transmission de compétence
- ✦ Assurer la bonne maîtrise des outils pédagogiques mis à leur disposition
- ✦ Fixer des objectifs aux chargés de formation en fonction des besoins

Méthodes pédagogiques :

- ✦ Les thèmes sont traités selon une méthode participative avec des apports théoriques, méthodologiques, des fiches de travail, des jeux de rôle et une mise en pratique filmée pendant le rush, des exercices individuels et collectifs apprenants, des échanges en petits groupes avec restitution, des partages d'expériences.
- ✦ Chaque participant reçoit un manuel personnalisé qui reprend les principaux messages, outils, exercices, utilisés durant la formation. Ce support permet la prise de notes, facilite la mémorisation et est réutilisable par la suite.

Modalités d'évaluation et de suivi des résultats de l'action :

- ✦ Un questionnaire d'auto-évaluation est rempli en début de formation
- ✦ A la fin de chaque module, il est demandé au participant de noter ce qu'il peut mettre en pratique et comment il peut l'adapter à son rôle
- ✦ Les mises en situation permettent d'intégrer les comportements à mettre en œuvre et à améliorer
- ✦ En fin de session un plan d'action individuel est exprimé et écrit sur ce que le formateur va mettre en œuvre à l'issue de la formation avec les nouvelles compétences
- ✦ La formation est conclue par un questionnaire de satisfaction et la remise d'une attestation individuelle de fin de formation.
- ✦ Un retour d'évaluation à froid de la mise en œuvre des acquis est demandé au stagiaire 1 mois après la formation

Logistique :

- ✦ Les formations se déroulent en salle ou sur le site d'un restaurant
- ✦ La formation débute à 8h45, la salle doit être accessible dès 08h00. Si possible, prévoir café/thé d'accueil pour les stagiaires.
- ✦ Matériel à fournir : 1 vidéoprojecteur, 1 écran, 1 paperboard, 1 rallonge multiprises. Si certains éléments demandés vous font défaut, n'hésitez pas à nous contacter, nous trouverons une solution

Public : Directeurs, encadrement

Prérequis : aucun

Durée : 0.5jour (3 h 30 de formation). Les horaires sont détaillés dans la fiche « contenu et déroulement de la formation ».

Coût : 130,00 euros par participant supports des participants compris, hors frais de location de salle éventuels. 8 participants minimum

Intervenants :

Philippe Chazal Ce formateur a une triple expertise : La relation client, le management, et une expérience de formation depuis de nombreuses années.

Accompagner et soutenir les Formateurs

Contenu et déroulement

	Thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
Durée	Accueil	
1h	Présentation de la démarche et des outils FE2.0 <ul style="list-style-type: none">× Présentation des contenus numériques proposés× Le rôle de l'encadrement dans le déploiement× Les contraintes techniques et solutions× Méthode pédagogique associée REV	<ul style="list-style-type: none">× Récolte des attentes de chacun× Apport méthodologique× Partage des expériences
1h00	Prise en main et utilisation de la tablette en sous groupe <ul style="list-style-type: none">× Les parcours obligatoires× Les parcours culture service× Les modules de Formations sur poste	<ul style="list-style-type: none">× Travail en sous groupe× Restitution× Synthèse sur l'outil
1h00	Mise en oeuvre /professionnalisation de la formation <ul style="list-style-type: none">× Présentation de la formation déployée auprès des formateurs× Le rôle des directeurs /Responsable formation/Equipe de gestion× Les objectifs/moyens/plan d'action	<ul style="list-style-type: none">× recueil des attentes sur la formation aux formateurs× travail en sous groupe× Fiche plan d'action× Synthèse

Nos formations sont a priori ouvertes à tous. Cependant en cas de doute, nous vous invitons à prendre contact directement avec nous, en amont de la formation, pour que nous puissions en discuter et au besoin adapter notre pédagogie et nos activités en fonction des situations d'handicap qui pourraient se présenter. A noter que toutes nos formations sont faites dans des locaux "Accessibles PMR".Merci de contacter si besoin notre Référent Handicap par email (philippe.chazal@letempsduclient.com) avant le début de votre formation