

**Objectif de la formation :**

- ✦ Augmenter le taux de fidélisation des jeunes recrues au cours de leur 1<sup>ère</sup> année

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

- ✦ Modifier son process de recrutement pour choisir des profils plus adaptés aux besoins
- ✦ Développer des postures de leader pour motiver et garder son équipe
- ✦ Définir le plan d'intégration et de suivi d'une jeune recrue

**Méthodes pédagogiques :**

- ✦ Les thèmes sont traités selon une méthode participative avec des apports théoriques, méthodologiques, des fiches de travail, des jeux de rôle préparés et débriefés, des exercices individuels et collectifs, 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 :**

- ✦ A la fin de chaque module, il est demandé au participant de noter ce qu'il a retenu et qu'il va mettre en pratique
- ✦ Les jeux de rôles préparés, joués et débriefés permettent d'intégrer les comportements à mettre en œuvre et à améliorer
- ✦ En fin de chaque session, un plan d'action individuel est exprimé et écrit sur ce que l'apprenant 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 débriefing de la formation après chaque phase de formation avec le responsable RH de l'entreprise

**Logistique :**

- ✦ La formation débute à 8h45, la salle doit être accessible dès 08h00. Prévoir café/thé d'accueil pour les stagiaires.
- ✦ Matériel à fournir : 1 vidéoprojecteur, 1 écran, 1 paper-board, 1 rallonge multiprises. Si certains éléments demandés vous font défaut, n'hésitez pas à nous contacter, nous trouverons une solution.

**Public :** Directeurs**Prérequis :** en poste depuis 1 mois mini**Nombre de participants :**

8 à 10 personnes

**Durée :** 1 jour (7 heures de formation). Les horaires sont détaillés dans la fiche « contenu et déroulement de la formation ».**Coût :** 1650 € HT /Jour + 16 € / participant pour les supports.**Intervenant :** Philippe CHAZAL

Ce formateur expert a une triple expertise : La relation client, le management, et une expérience de formation depuis de nombreuses années dans la restauration commerciale.

# Formation « Fidéliser ses nouveaux collaborateurs » pour Crocodile

## Contenu et déroulement de la formation

Matin	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
08h45	<b>Accueil</b>	
09h00 10h30	<b>Les attentes des nouveaux collaborateurs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✘ Objectifs et enjeux de la fidélisation</li> <li>✘ Recruté/entreprise/manager/équipe/client</li> <li>✘ Pourquoi une jeune recrue démissionne ?</li> <li>✘ Les facteurs et leviers de motivation à prendre en compte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✘ Récolte des attentes de chacun</li> <li>✘ Exercices motivation</li> <li>✘ Apport théorique + exercice</li> <li>✘ Travail groupe et restitution</li> </ul>
10h45 12h00	<b>L'accompagnement d'intégration d'un nouveau</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✘ Les étapes d'une intégration réussie</li> <li>✘ Ecouter le ressenti et évaluer les besoins</li> <li>✘ Outils : entretien d'écoute, d'étonnement, de motivation, validation, démission...</li> <li>✘ Choix du parrain ou marraine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✘ Planning idéal</li> <li>✘ Atelier partage</li> <li>✘ Mises en situation</li> <li>✘ Evaluation formative</li> </ul>
12h30 14h00	<b>Repas</b>	
Après-midi	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
14h00 15h30	<b>Recruter pour garder</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✘ Anticiper et se créer un vivier de candidats</li> <li>✘ Définir ses besoins et un profil idéal</li> <li>✘ Savoir faire un entretien téléphonique</li> <li>✘ Séduire et sélectionner en même temps</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✘ Fiche diagnostic</li> <li>✘ Fiche process téléphone</li> <li>✘ Outils minute</li> <li>✘ Jeu de rôle</li> </ul>
15h45 17h30	<b>Les changements à réaliser</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✘ Développer sa vision de leader pour son équipe</li> <li>✘ Conjuguer objectifs et aspiration de chacun</li> <li>✘ Etre créatif en solution singulières</li> <li>✘ Quiz final acquis</li> <li>✘ Synthèse et évaluation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✘ Apport méthodologique</li> <li>✘ Récapitulatif des acquis</li> <li>✘ Présentation de son plan d'action</li> <li>✘ Conclusion formateur</li> </ul>