



LES FONDAMENTAUX DE LA FORMATION DE COLLABORATEURS EN RELATION DIRECTE AVEC LES CLIENTS

Concevoir et animer des formations en interne

Apprendre à concevoir et à animer des formations à destination des collaborateurs en relation directe avec les clients

OBJECTIFS

Acquérir les méthodes et outils indispensables pour :

- Valider le besoin de formation et élaborer le plan annuel
- Concevoir des actions de formation efficaces
- Adapter ses techniques pédagogiques à son public
- Animer avec aisance
- Gérer les situations difficiles et les perturbateurs



2 jours (14 heures)



INTRA : nous consulter
max. 8 apprenants

INTER : 1 000 € *
mini : 4 / maxi : 8 apprenants

À qui s'adresse cette formation ?

Manager opérationnel
Coach interne
Formateur occasionnel

Aucun prérequis spécifique

Moyens et techniques pédagogiques

- **Méthodologie** centrée sur l'apprenant
- **Séquences courtes** pour focaliser l'attention
- **Apprentissage ludique** (méthode Funny Learning)

Modalités d'évaluation

- **Auto-évaluations** (pré et post formation)
- **Mises en situation, jeux de rôle, quiz**
- **Activités pédagogiques** sur espace personnel

PROGRAMME DÉTAILLÉ

- 1. Concevoir l'ingénierie de la formation**
 - a. Positionner l'action de formation (répondre aux besoins opérationnels)
 - b. Les 7 clés de la pédagogie
 - c. Les différents modes d'apprentissage
- 2. Concevoir l'ingénierie pédagogique**
 - a. Les stratégies d'apprentissage
 - b. Les différentes méthodes pédagogiques
 - c. Concevoir les supports de formation
- 3. Animer avec aisance**
 - a. Se préparer
 - b. Gérer son stress
 - c. Les 7 étapes du démarrage
 - d. Le réveil pédagogique
 - e. 5 étapes pour conclure
- 4. Créer un climat favorable à l'apprentissage**
 - a. Les 5 étapes de la vie d'un groupe
 - b. Communiquer efficacement
 - c. Comprendre son style d'animation
 - d. Les différentes techniques d'animation
 - e. Identifier les différents perturbateurs et les gérer
- 5. Évaluer et transférer les acquis**
 - a. Les 5 niveaux d'évaluation
 - b. Les différentes évaluations
 - c. Le plan de progrès



ACCESSIBILITÉ

• Délai d'accès

Nos formations sont accessibles dans un délai de 30 jours à compter de notre prise de contact (sauf sessions à dates fixes).

• Situation de handicap

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les adaptations pédagogiques et matérielles nécessaires.

• Modalités d'inscription

1. Contactez-nous par téléphone (05 47 74 14 07) ou par mail (formation@happybusiness.fr).
2. Nous analysons vos besoins et validons vos prérequis afin de définir un parcours de formation adapté à votre situation au cours d'un entretien.
3. Nous vous envoyons votre devis de formation et toutes les informations pour finaliser votre inscription à la suite de cet entretien.