

Objectif de la formation :

- ✦ Acquérir les outils pour transmettre ses compétences avec passion

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

- ✦ Accompagner l'équipier dans son intégration au poste et le faire progresser
- ✦ Impliquer les nouveaux équipiers dans la démarche de qualité de Service
- ✦ Mettre en œuvre une pédagogie active et impliquante pour l'apprenant et le conduire à l'autonomie
- ✦ Construire un parcours pédagogique en fonction du niveau de l'apprenant et de l'objectif à atteindre
- ✦ Identifier les leviers de motivation et de responsabilisation de l'apprenant dans sa formation
- ✦ Faire différents types de feed-back appropriés et évaluer les acquisitions de compétences

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 vidéos inspirantes, 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 et dans un restaurant
- ✦ Le directeur devra être prévenu de l'organisation et des modalités de la formation sur site
- ✦ La formation débute à 8h45, la salle doit être accessible dès 08h00. Si possible, prévoir café/thé d'accueil pour les stagiaires.
- ✦ Un espace doit être réservé dans le lobby qui est libéré au moment du déjeuner pour accueillir les clients

Public : toute personne qui a en responsabilité un rôle de formateur dans sa fonction

Prérequis : avoir déjà transmis des consignes ou des compétences à d'autres membres de l'équipe

Nombre de participants :
6 à 10 personnes

Durée : 2 jours (14 heures de formation).
Les horaires sont détaillés dans la fiche « contenu et déroulement de la formation ».

Coût : 480€HT /participant déplacement de l'animateur et supports des participants compris hors frais de location de salle éventuels.

Intervenants :

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

Formation de Formateur FE 2.0 pour McDonald's

Contenu et déroulement de la formation JOUR 1

Matin	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
08h45	Accueil	
09h00 10h30	Le rôle, les missions et les activités du formateur <ul style="list-style-type: none"> ✘ Comment avez-vous été intégrés et formés ? ✘ Satisfaire et fidéliser les clients ✘ Les enjeux de la Formation ✘ Missions-clés et activités du formateur 	<ul style="list-style-type: none"> ✘ Récolte des attentes de chacun ✘ Apport méthodologique ✘ Partage des expériences ✘ Travail en sous-groupe et restitution
10h45 11h45	Former avec la méthode en 3 étapes <ul style="list-style-type: none"> ✘ Réussir l'intégration 1^{er} jour 1^{ère} semaine ✘ Accompagner les formations Service ✘ Découvrir les nouveaux outils pour former ✘ Les Signatures de Service et les moments de vérité 	<ul style="list-style-type: none"> ✘ Mise en situation ✘ Exercice collectif ✘ Pratique sur les outils numériques ✘ Tableau à compléter ✘ Préparation aux séquences vidéo
12h00 13h30	Mises en situations filmées pendant le rush - Focus : Relation Client	
13h45	Repas	
Après-midi	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
14h30 15h30	Debrief vidéo <ul style="list-style-type: none"> ✘ Observer un équipier et faire des feedbacks sur son savoir-être ✘ Transmettre les fondamentaux du savoir-être ✘ Identifier ses propres points forts et axes d'amélioration dans la relation client 	<ul style="list-style-type: none"> ✘ Mises en situation transmission ✘ Exercices ✘ Apport méthodologique ✘ Réflexion personnelle
15h45 17h30	Animer une séquence de formation <ul style="list-style-type: none"> ✘ Comprendre la pédagogie ✘ Prendre la parole avec aisance et hiérarchiser les messages à transmettre ✘ Coacher avec des feedbacks constructifs ✘ Verbal et non verbal dans la communication 	<ul style="list-style-type: none"> ✘ Préparation séquence animation ✘ Jeu de rôle ✘ Pratique sur l'outils digital ✘ Echanges et ressentis

Formation de Formateur

Contenu et déroulement de la formation JOUR 2

Matin	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
08h45	Accueil	
09h00 10h30	Le parcours de formation du nouveau par zone <ul style="list-style-type: none"> ✦ Ancrer les connaissances ✦ Le cycle d'apprentissage ✦ Formuler un objectif de formation ✦ L'escalier pédagogique ✦ Planifier les formations et évaluations 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Jeu : les acquis de la veille ✦ Apports théoriques ✦ Exercice planifier les formations sur le premiers rushes ✦ Tableau Plan de formation à compléter en sous-groupes
10h45 11h45	Animer une séquence de formation sur un poste <ul style="list-style-type: none"> ✦ Se préparer à former avec la tablette ✦ Optimiser l'utilisation de l'outil digital ✦ Respecter la logique d'apprentissage ✦ Accompagner l'apprentissage avec des feedback constructifs 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Préparation séquence animation ✦ Jeu de rôle ✦ Pratique sur les outils numériques ✦ Echanges et ressentis Préparation aux séquences vidéo
12h00 13h30	Mises en situations filmées - Focus formation sur postes en situation de travail	
13h45	Repas	
Après-midi	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
14h30 15h30	Debrief vidéo <ul style="list-style-type: none"> ✦ Identifier les bonnes pratiques ✦ Le compliment minute du formateur ✦ Accompagner et faire progresser ✦ Identifier les difficultés d'apprentissage 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Etudes de cas ✦ Apport méthodologique ✦ Réflexion en groupe ✦ Echanges et partages
15h45 17h30	Evaluer les acquis <ul style="list-style-type: none"> ✦ Evaluer un nouveau après une séquence, échanger et faire des feedbacks constructifs ✦ Coacher un équipier pour qu'il soit autonome et le motiver ✦ Synthèse, plan d'action- évaluation 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Apport méthodologique coaching ✦ Mise en situation ✦ Partage ✦ Fiche plan d'action

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