1 Jour

Formations de Formateur

FE 2.0/Culture Service

Public : Formateurs, Formateurs certifiés

LE TEMPS DU CLIENT

AGENCE PÉDAGOGIQUE

Formation de Formateur 1 jour

Aout 2021

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 dans la démarche Qualité de Service
- Mettre en œuvre une pédagogie active et impliquante pour l'apprenant et le conduire à l'autonomie
- 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 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 : 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 :
8 à 10 personnes

Durée : 1 jour (08 heures de formation). Les horaires sont détaillés dans la fiche « contenu et déroulement de la formation ».

Coût : Voir Devis déplacement de l'animateur et supports des participants compris ,hors frais de location de salle éventuels.

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

Formation de Formateur 1 jour

Contenu et déroulement de la formation

Matin	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
08h45	**Accueil**	
09h00 10h30	**Le rôle, les missions et les activités du formateur** ▪ Comment avez-vous été intégrés et formés ? ▪ Satisfaire et fidéliser les clients ▪ Les enjeux de la formation ▪ Missions-clés et activités du formateur	▪ **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** ▪ Comprendre la pédagogie ▪ Les outils pour former ▪ Former efficacement avec la méthode ▪ Les Signatures de Service et les moments de vérité	▪ **Exercice collectif** ▪ **Pratique sur l'outils digital** ▪ **Tableau à compléter** **Mise en situation** ▪ **Préparation aux séquences vidéo**
12h00 13h30	**Mises en situations filmées pendant le rush**	
13h45	**Repas**	
Après-midi	**Compétences travaillées et thèmes abordés**	**Moyens, méthodes, supports**
14h30 15h30	**Le parcours de formation du nouveau par zone** ▪ Ancrer les connaissances ▪ Formuler un objectif de formation ▪ L'escalier pédagogique ▪ Planifier les formations et évaluations	▪ **Mises en situation transmission** ▪ **Exercices** ▪ **Apport méthodologique** ▪ **Réflexion personnelle** ▪ **Pratique sur l'outils digital**
15h45 17h30	**Animer une séquence de formation sur un poste** ▪ Se préparer à former une séquence ▪ Optimiser l'utilisation de l'outil digital ▪ Evaluer un nouveau ▪ Accompagner l'apprentissage avec des feedback constructifs ▪ Synthèse, plan d'action- évaluation	▪ **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