

## **PROGRAMME PEDAGOGIQUE DE FORMATION**

(INTRA)

### **MODULE 1 - FORMATION UN SERVICE D'EXCELLENCE**

#### **OBJET**

Savoir comment installer une qualité de service d'excellence.

#### **PUBLIC VISE**

- Tous publics

#### **OBJECTIFS**

- 1) Comprendre comment l'entreprise peut être plus efficace,
- 2) Savoir ce que signifie qualité de service,
- 3) Connaître mon rôle de service dans l'entreprise,
- 4) Savoir découvrir les points de vue du client,
- 5) Savoir comment « mettre un individu en communication »,
- 6) Connaître les techniques de communication,
- 7) Connaître les « deux casquettes » d'un collaborateur,
- 8) S'approprier la Mission et la Vision de l'entreprise,
- 9) Savoir comment donner la meilleure première bonne impression,
- 10) Savoir comment gérer la relation client,
- 11) Savoir comment vendre un « non »,
- 12) Savoir comment accroître ses qualités de communicant.

#### **METHODE PEDAGOGIQUE, TECHNIQUE**

##### **Méthode pédagogique, technique :**

La pédagogie repose sur des :

- Apports théoriques
- Exercices pratiques
- Mises en situation

## **METHODE PEDAGOGIQUE, TECHNIQUE**

La formation est très interactive et implique les stagiaires tout au long de l'apprentissage. Il comporte des phases d'apports de théorie, des exercices et des mises en situation.

A la fin de la formation, le stagiaire sait comment installer une qualité de service d'excellence.

## **SUPPORT PEDAGOGIQUE**

Journal d'apprentissage

## **ENCADREMENT**

Les Formateurs TEAM TO BASICS sont sélectionnés avec rigueur. Cette formation est délivrée par des professionnels de la qualité de service.

Chacun de nos Formateurs, en plus de leurs expertises ont été formés et coachés à former efficacement leurs stagiaires grâce à une pédagogie donnant les meilleurs résultats d'apprentissage.

## **DUREE DU PROGRAMME**

14h00 heures de formation, soit 2 jours.

## **EFFECTIF MINI ET MAXI DES SESSIONS DE FORMATION**

De 4 à 8 personnes par session.

## **PREREQUIS**

Aucun

## MODALITES D’EVALUATION

Les évaluations sont réalisées selon un processus de mesure qualitative et quantitative effectué avant la formation, pendant et tout au long du parcours de formation, et après la formation.

Les parties prenantes concernées par ce processus d’évaluation sont le formateur, le Responsable de Formation, le Manager.

Le processus d’évaluation TEAM TO BASICS a été pensé dans sa globalité afin que toutes les parties prenantes en retirent un retour sur attentes.

La vocation de toute formation est de développer les compétences et les comportements professionnels des collaborateurs de façon à créer plus de valeur ajoutée pour l’entreprise.

Comment garantir que la transmission des savoirs a bien eu lieu lors des formations ?  
Comment éviter que les vieilles habitudes supplantent les concepts de formation nouvellement acquis ?

La solution réside dans un processus d’évaluation et d’acquisition de compétences en plusieurs étapes. C’est l’orientation prise par Team to Basics qui a développé un processus d’évaluation à forte valeur ajoutée favorisant une réelle transmission des compétences et une mise en œuvre des nouvelles compétences acquises.

Il s’intitule **Dynamic Eval®** et a été conçu par des professionnels de la formation. Il permet une transmission des compétences plus importantes pour l’entreprise.

Plus que le ROI (Return On Investment) qui ne traite que des aspects financiers, nous mettons l’accent sur le retour sur les attentes, le ROE (Return On Expectations), qui englobe les aspects qualitatifs et permet une bien meilleure mesure de votre investissement.

Dans le cadre de vos formations, nous mettons en place un système d’évaluation en 10 étapes.

## Dynamic Eval©

### AVANT LA FORMATION

#### Etape 1 - Evaluation des Besoins en Formation de l'entreprise :

Cette étape est réalisée par le Responsable de la Formation, du Manager ou du Dirigeant de votre entreprise. Il identifie la problématique, tout dysfonctionnement ou tout nouveau projet faisant apparaître la nécessité d'accroître des compétences internes. Il définit, aussi, les indicateurs de performance de la Formation.

#### Etape 2 – Evaluation des Attentes de l'entreprise et du Manager :

L'évaluation des Attentes de l'entreprise et/ou du Dirigeant est une étape majeure. Cette action est réalisée avec le Formateur ou un représentant de l'organisme de Formation. Ensemble, ils définissent les objectifs qualitatifs et quantitatif, et les indicateurs de performance.

### PENDANT LA FORMATION

#### Etape 3 – Evaluation des Attentes des stagiaires :

Cette étape est réalisée en deux temps. Tout d'abord, les stagiaires reçoivent une invitation mentionnant les coordonnées du formateur et ont la possibilité de partager leurs attentes. Puis, le jour de la formation, dès les premières minutes, le formateur demande les attentes à chacun d'eux. Ces étapes les invitent à partager leurs objectifs de progrès et donne aux Formateurs les orientations pédagogiques favorisant la montée en compétence des stagiaires et leur satisfaction. Le traitement efficace de ces Attentes et celle du Manager assureront la réussite de la formation.

#### Etape 4 – Evaluation des acquis durant la Formation :

Les Formations TEAM TO BASICS associent judicieusement apports de théorie utile, des exercices et des mises en situation en phase avec leur réalité terrain. Durant la Formation, le Formateur évaluera chaque stagiaire quant à la mise en application des concepts de formation nouvellement acquis.

#### Etape 5 – Evaluation de la satisfaction (évaluation à chaud) :

L'évaluation à chaud offre la possibilité de recueillir l'opinion et le ressenti des stagiaires concernant la Formation délivrée.

#### Etape 6 – Attestation de fin de Formation :

A l'issue de la Formation, une attestation de fin de Formation sera remise à chaque stagiaire.

## **APRES LA FORMATION**

### **Etape 7 – Evaluation Pédagogique :**

Cette étape a pour objectif de mesurer, avec le Manager ou le Responsable de Formation, les objectifs quantitatif et qualitatif réalisés durant la formation.

### **Etape 8 – Evaluation de la Compréhension :**

Cette évaluation est réalisée « à froid » plusieurs semaines après avoir délivré la Formation. Un document est envoyé à chaque stagiaire. Il comporte une série de questions relatives à la Formation. Elles portent sur les concepts clés de la formation et permettent de mesurer la compréhension et les acquis des stagiaires. Chacun d'eux retourne par mail ou courrier ses réponses au Cabinet TEAM TO BASICS qui peut ainsi mesurer la compréhension et les acquis de tous.

### **Etape 9 – Correction des évaluations de la compréhension :**

Dès réception des Feuilles d'évaluation de la Compréhension des stagiaires, TEAM TO BASICS retourne la Feuille de Correction de l'évaluation de la Compréhension. Les stagiaires peuvent ainsi mesurer leur compréhension.

### **Etape 10 – Evaluation de la mise en application des Acquis de la Formation :**

Cette étape est réalisée 2 à 3 mois après que les stagiaires aient reçu la Feuille Correction. Depuis la fin de la Formation, ils ont eu l'opportunité de pouvoir mettre en application des différents concepts. Cette étape permet de mesurer les acquis concrets de la Formation. Le Manager en est informé afin de l'aider à focaliser son accompagnement et son management.

### **Etape 11 - Evaluation Pédagogique post formation :**

Cette étape a pour objectif de mesurer, avec le Manager ou le Responsable de Formation, les objectifs quantitatif et qualitatif réalisés post formation.

### **Etape 12 – Evaluation des effets de la Formation :**

Cette évaluation a pour principaux objectifs de mesurer les effets observables ou mesurables de la formation sur l'amélioration de l'efficacité des stagiaires et de l'équipe.

## CONTENU DE LA FORMATION

### **JOUR 1 : S'APPROPRIER LA RAISON D'ÊTRE DE L'ENTREPRISE ET L'IMPORTANCE DE LA QUALITE DE SERVICE**

**Action :** Théorie et exercices d'application

**Outil :** Tableau de conférence

**Objectif :** Comprendre ce qu'est la Qualité de Service et le rôle de chacun dans cette démarche

**Durée :** 7h00 – De 09h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30

#### **1. Objectif pédagogique :**

- Comprendre comment l'entreprise peut être plus efficace
- Savoir ce que signifie « Qualité de service »
- Connaître son rôle dans l'entreprise
- Savoir découvrir les points de vue du client
- Savoir comment « mettre un individu en communication »
- Connaître les techniques de communication

#### **2. Déroulement :**

- Découverte des attentes et leur contribution à la réussite de la formation
- Théorie - Qu'est-ce qu'une entreprise efficace ?
- Théorie - Quelles sont les composantes de l'efficacité ?
- Théorie – Mon rôle dans l'entreprise – Ce que j'apporte et ce que l'on doit m'apporter
- Théorie – Techniques de communication
- Exercices

#### **3. Modalité pédagogique :**

Alternance d'apports théoriques et d'exercices de mises en application

## **JOUR 2 : PRENDRE CONSCIENCE DE L'IMPORTANCE DE QUALITE DE SERVICE ET DEVELOPPER SES QUALITES DE COMMUNICANT**

**Action** : Théorie et exercices d'application

**Outil** : Tableau de conférence

**Objectif** : Développer sa communication et sa Qualité de Service

**Durée** : 7h00 – De 09h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30

### **1. Objectif pédagogique :**

- Connaître les deux « casquettes » d'un collaborateur
- S'approprier la Mission, le Vision de l'entreprise
- Savoir comment donner la meilleure première bonne impression
- Savoir comment gérer la relation client
- Savoir « vendre un non »
- Savoir comment accroître ses qualités de communicant

### **2. Déroulement :**

- Théorie – Les deux « casquettes » de tout collaborateur
- Théorie – La Mission et la Vision de mon entreprise
- Exercice
- Théorie – Comment donner la meilleure première bonne impression
- Théorie – Les clés d'une bonne relation client
- Théorie – La communication au service de la qualité de service
- Théorie – Dire « non » ou « vendre un non » ?
- Exercices – Jeux de rôle « Un Service d'Excellence ».

### **3. Modalité pédagogique :**

Alternance d'apports théoriques et d'exercices de mises en application