

Planification et détermination des besoins d'apprentissage

1. Ecoute des besoins spécifiques (timing, nombre de personnes, organisation, point réglementaire, etc...)
2. Identifier les risques de non-satisfaction (groupe hétérogène, production/textes réglementaires, conflits, etc.)
3. Rédaction des objectifs
4. Formaliser les besoins dans les devis
5. Rédaction d'une convention

Conception des formations et des prestations d'accompagnement

1. Réalisation d'un cahier des charges
2. En tenant compte des exigences règlementaires
3. En tenant compte des exigences métier

Réalisation des formations et des prestations d'accompagnement

1. Emargement
2. Tour de table
3. Rappel des attendus
4. Alternance Théorie et Pratique
5. Validation des acquis
6. Ecriture des attestations de compétences et de réussite

Mesure de la satisfaction des clients et des financeurs

1. Mesure de la satisfaction clients à l'issue de la formation
2. Transfert des dossiers au service formation clients
3. Suivi à 6 mois de la satisfaction client

Amélioration continue

1. Actions correctives à la suite de l'enquête de satisfaction à la fin de la formation
2. Actions correctives à la suite de l'enquête de satisfaction à 6 mois pour les formations pratiques.
3. Si résultat en « Plutôt insatisfaisant » ou « inadapté », contact téléphonique client pour préciser la notation.
4. Suivi dans le plan d'actions
5. 5 Indicateur semestriel de satisfaction client
6. Modification des formations pour améliorer la théorie et/ou les outils et/ou le rythme
7. Après recueil des réclamations, aléas ou difficultés rencontrées pour les parties prenantes, traitement de la solution par appel téléphonique, mail ou tout autres solutions techniques nécessaires pour la résolution du problème et la satisfaction du client ou financeur.

COMPETENCES&VOUS,
Le 4 Janvier 2022

SARL COMPETENCES & VOUS
600 Route de Cropettet
01570 MANZIAT
☎ 06 50 28 10 96
Siret : 504 537 945 00058 APE : 8560Z