



Phases	Actions	Enregistrements
Traitement de la demande client	<p>Pour chaque demande client recueillir le besoin du client par téléphone et/ou par mail</p> <p>Envoyer un devis et éventuellement un programme type ou sur mesure dans la semaine suivant la demande</p> <p>Si réponse positive, rappeler le client pour approfondir la demande si nécessaire, fixer les dates et déterminer la liste des participants</p> <p>Créer (ou modifier le programme déjà transmis si nécessaire) et l'envoyer au client</p> <p>Envoyer la convention de formation et l'attestation de mise à disposition de locaux et équipement (formation dans les locaux du client)</p> <p>S'assurer du retour des documents signés par le client J-15 jours avant la formation</p>	<p>Registre des devis propal + fiche d'analyse du besoin</p> <p>Devis + programme de formation</p> <p>Fiche d'analyse du besoin</p> <p>Programme de formation</p> <p>Convention de formation Attestation de mise à disposition de locaux et équipement</p>
Préparation de la formation	<p>Créer le déroulé pédagogique et les supports de formation</p> <p>Envoyer la convocation au commanditaire ou aux stagiaires avec livret d'accueil, règlement intérieur et programme de formation</p>	<p>Déroulé pédagogique et supports de formation</p> <p>Mail de convocation</p>
Réaliser la formation	<p>Animer la formation en utilisant les supports/outils prévus dans le déroulé pédagogique</p> <p>Evaluer l'atteinte par les stagiaires des objectifs de la prestation selon les modalités définies dans le déroulé pédagogique : soit par la mise en œuvre de QCM (QCM identiques en début et fin de formation ou QCM unique en fin de formation) soit par une évaluation lors des mises en pratique/exercices. Conserver les documents utilisés.</p> <p>Rédiger un CR formateur (24 H max après la formation)</p>	<p>Feuille(s) d'émargement Fiches individuelles d'évaluation stagiaires</p> <p>Documents utilisés pour évaluation des acquis : QCM ou CR/check-list de mise en situation pratique ou exercices réalisés</p> <p>CR formateur</p>
Evaluer la qualité de la formation	<p>Envoi des ressources pédagogiques aux stagiaires par lien wetransfer (sauf si déjà remises sur clé USB) : supports de formation, documents/outils/vidéos supplémentaires pour</p>	<p>Dossier ressources pédagogiques dans dossier client</p>



	<p>aller plus loin</p> <p>Envoi des attestations de formation et de la facture au client</p> <p>Analyser les fiches individuelles d'évaluation stagiaires et faire la synthèse pour envoi au client sous 1 mois</p> <p>Entre J+3 et J+6 mois de la formation, envoyer au client une fiche d'évaluation satisfaction client. Effectuer une relance à J+1 mois si pas de réponse.</p> <p>En cas d'insatisfaction stagiaire(s)/client, dysfonctionnement remontés par le formateur, réclamation directe d'un client (à traiter sous 48H), compléter le tableau action de progrès onglet « remontée d'infos réclamations »</p>	<p>Attestations de formation Facture</p> <p>Outil d'exploitation évaluation stagiaires Synthèse évaluation stagiaires</p> <p>Fiche d'évaluation satisfaction client</p> <p>Fiches individuelles d'évaluation stagiaires CR formateur Fiche d'évaluation satisfaction client Tableau actions de progrès</p>
<p>Améliorer le process de formation</p>	<p>Analyser les réclamations/insatisfactions stagiaires/dysfonctionnement traités et déterminer si actions correctives ou préventives nécessaires</p> <p>Si actions correctives ou préventives nécessaires, les enregistrer et les suivre via le tableau action de progrès onglet « actions de progrès »</p> <p>Si une idée d'amélioration du process de formation est détectée, l'enregistrer et la suivre dans le tableau action de progrès onglet « actions de progrès »</p> <p>Courant janvier, compléter le tableau des indicateurs et mettre à jour le site internet</p>	<p>Tableau actions de progrès</p> <p>Tableau actions de progrès</p> <p>Tableau actions de progrès</p> <p>Tableau des indicateurs Site internet</p>