



**LE TEMPS  
DU CLIENT**

AGENCE PÉDAGOGIQUE

**Qualiopi**   
processus certifié

 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :  
**ACTION DE FORMATION**

# Catalogue général 2023 /2024

*Mise à jour septembre 2024*

# FORMATIONS

## INTRA ENTREPRISE



# POURQUOI NOUS CHOISIR ?

Le Temps du Client, **29 ans d'existence, plus de 72.000 personnes formées** a créé au printemps 2013 l'Agence Pédagogique : une communauté d'Experts Formateurs Consultants.

**Notre force :** le partage de connaissances et de pratiques dans une logique de codéveloppement.

## **Notre vocation :**

- Faire évoluer l'état d'esprit
- Changer les comportements
- Développer les compétences
- Renforcer le sentiment d'appartenance

**Notre objectif :** **vous trouver la solution de formation sur mesure qui répond à vos attentes.**

## **Nos domaines d'intervention :**

- Relation Client
- Qualité de Service
- Techniques de Vente
- Management
- Formation de formateurs
- Gestion du temps

## **Nos expertises spécifiques**

De la formation grand groupe au coaching individuel

Pédagogie ludique et métaphorique

Création de kit et de jeux de formation

Utilisation de la vidéo sur le terrain au contact du client

Notation créative

**Des formations sur mesure, originales, ludiques, passionnées, stimulantes et performantes !**

## Formation Relation client



# Formation Accueil et Sens du Service

## Objectif de la formation :

- ✘ S'approprier les attitudes et techniques de service à l'image de la Culture Service de l'entreprise

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

- ✘ Surmonter son appréhension pour aller vers les clients et avoir un premier contact de qualité
- ✘ Mettre en œuvre les Techniques de service et adopter des bonnes pratiques de la Culture Service McDonald's
- ✘ Entrer en relation avec chaque client, lui rendre service et offrir des attentions personnalisées
- ✘ S'assurer de la satisfaction des clients, accueillir les réclamations, être à leur écoute et les fidéliser
- ✘ Accompagner les clients, valoriser les services et parler des produits avec gourmandise

## Méthodes pédagogiques :

- ✘ Les thèmes sont traités selon une méthode participative avec jeu de rôle et/ou exercices pratiques filmés. L'animation utilise les réflexions individuelles et en petits groupes.
- ✘ Chaque participant reçoit un manuel personnalisé qui reprend les principaux messages, outils, exercices, utilisés durant la formation. Ce support permet la prise de notes et facilite la mémorisation.

## Modalités d'évaluation et de suivi des résultats de l'action :

- ✘ A la fin de chaque module, il est demandé au participant de noter ce qu'il a retenu et qu'il va mettre en pratique
- ✘ Les séquences vidéo permettent d'évaluer le niveau de chacun dans la mise en pratique des éléments théoriques abordés dans la première partie de la formation
- ✘ En fin de session un plan d'action individuel est exprimé et écrit sur ce que l'apprenant va mettre en œuvre à l'issue de la formation avec les nouvelles compétences
- ✘ Ce plan d'action est suivi par l'encadrement qui peut être présent à la clôture de la formation.

## Logistique :

- ✘ Les formations se déroulent à la fois dans une salle de formation pour la partie théorique, et dans le restaurant pour la partie filmée
- ✘ La formation avec vidéo se déroule sur le service du midi. Les séquences sont en général détruites dans la journée, juste après leur visionnage et le débriefing avec le formateur. Toutefois elles pourraient être utilisées à des fins pédagogiques pour la formation uniquement pour l'entreprise. Nous fournissons au formateur des affichettes qu'il dispose sur les portes du restaurant expliquant le pourquoi des séquences filmées.
- ✘ Le séminaire débute à 8h45, la salle doit être accessible dès 08h15. Si possible, prévoir café/thé d'accueil pour les stagiaires.
- ✘ **Prévenir les participants de venir en tenue de travail McDonald's.**
- ✘ **Matériel à fournir : 1 écran, 1 rallonge multiprises. Si certains éléments demandés vous font défaut, n'hésitez pas à nous contacter, nous trouverons une solution.**
- ✘ L'animateur du Temps du Client apporte son ordinateur, son vidéoprojecteur ainsi que sa caméra équipée d'un matériel d'enregistrement sonore individualisé.

### Indicateurs qualités

Nombre de sessions animées dans l'année : 3

Nombre de stagiaires formés :

Taux de satisfaction moyen :

« 70 % de nos clients reconduisent cette formation une fois testée »

« 100% de NPS »

**Public :** l'ensemble de l'équipe en contact avec le client : chargé(e)s d'accueil, hôte(s), hôtesse(s), encadrement...

Cette formation est particulièrement adaptée pour mobiliser l'ensemble de l'équipe dans le cadre du projet de service du restaurant et juste avant ou après la mise en place de nouveaux services aux clients dans un restaurant : service à table, augmentation du nombre de bornes, ouverture d'un restaurant

### Prérequis :

- salarié débutant ou expérimenté

**Nombre de participants :** 8 à 12 pers.

**Durée :** 1 jour (8 heures de formation). Les horaires sont détaillés dans la fiche « contenu et déroulement de la formation ».

**Coût :** 220 €HT par personne, 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 dans les restaurants depuis 15 années.

# Formation Accueil et Sens du Service

## Contenu et déroulement

Matin	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
08h45	<b>Accueil</b>	
09h00 10h00	<b>Les attitudes Culture Service</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Adopter des attitudes accueillantes face à chaque client</li> <li>✦ Découvrir mon style relationnel et pratiquer la démarche Culture Service</li> <li>✦ Identifier les attentes d'un client et personnaliser la relation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Vidéo Culture Service</li> <li>✦ Autodiagnostic Style Relationnel</li> <li>✦ Exercice sur les attentes / attentions clients</li> </ul>
10h15 11h30	<b>La qualité de Service</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Accompagner les clients, offrir son attention, à chaque moment de vérité au restaurant et au drive avec de bonnes pratiques                             <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Saluer chaque client que je croise</li> <li>➔ Entrer en relation avec les enfants</li> <li>➔ Proposer de débarrasser le plateau</li> </ul> </li> <li>✦ Préparation des séquences filmées : mettre en pratique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Echanges sur les pratiques autour des « Moments clés »</li> <li>✦ Training Service</li> <li>✦ Vidéo Parcours Client</li> </ul>
11h30 13h15	<b>Enregistrement de séquences vidéo sur les moments de vérité et mise en pratique des techniques de Service</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Mise en pratique des « Attitudes et techniques de Service »</li> </ul>
13h30 14h15	<b>Repas</b>	
Après-midi	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
14h30 15h30	<b>Débriefing des séquences filmées</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Identifier les bonnes pratiques, les gestes à réaliser et à reproduire chaque fois que cela est possible, pour améliorer le niveau de service</li> <li>✦ Prendre conscience de ses points forts et des axes d'amélioration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Partage et analyse des « Bonnes Pratiques »</li> <li>✦ Validations et améliorations</li> <li>✦ Révélation des talents de chacun</li> </ul>
15h40 16h50	<b>Maitriser les fondamentaux du savoir être et créer de l'émotion</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Adopter une posture accueillante, souriante et dynamique,</li> <li>✦ Valoriser les produits et services offerts</li> <li>✦ Apprendre à recueillir tous les feedbacks clients de manière positive</li> <li>✦ Reconquérir les clients insatisfaits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Exercice « Les Mots Gourmands »</li> <li>✦ Analyse du courrier « le client gentil »</li> <li>✦ 3 ateliers Jeux de Rôles autour de la reconquête du client insatisfait</li> </ul>
16h50 17h30	<b>Plan d'action personnel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Mes priorités pour développer la Culture Service dans mon restaurant</li> <li>✦ Conclusion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Réflexion individuelle</li> <li>✦ Evaluation / Partage</li> </ul>

# Management



# Formation Manager avec le Sens du Service

## Objectif de la formation :

- ✦ S'approprier et transmettre les attitudes et signatures de service à l'image de la Culture Service

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

- ✦ Pratiquer la qualité de Service avec son équipe
- ✦ Aller vers le client et accueillir les feedbacks positifs et négatifs
- ✦ Donner un feedback à un équipier sur sa relation client
- ✦ Débriefing et motiver l'équipe après un service, valoriser les initiatives

## Méthodes pédagogiques :

- ✦ Les thèmes sont traités selon une méthode participative avec jeu de rôle et/ou exercices pratiques filmés. L'animation utilise les réflexions individuelles et en petits groupes.
- ✦ Chaque participant reçoit un manuel personnalisé qui reprend les principaux messages, outils, exercices, utilisés durant la formation. Ce support permet la prise de notes et facilite la mémorisation.

## Modalités d'évaluation et de suivi des résultats de l'action :

- ✦ A la fin de chaque module, il est demandé au participant de noter ce qu'il a retenu et qu'il va mettre en pratique
- ✦ Les séquences vidéo permettent d'évaluer le niveau de chacun dans la mise en pratique des éléments théoriques abordés dans la première partie de la formation
- ✦ En fin de session un plan d'action individuel est exprimé et écrit sur ce que l'apprenant va mettre en œuvre à l'issue de la formation avec les nouvelles compétences
- ✦ Des exercices de mises en pratique permettent d'évaluer le participant sur ses compétences managériales

## Logistique :

- ✦ Les formations se déroulent à la fois dans une salle de formation pour la partie théorique, et dans le restaurant pour la partie pratique. La formation avec vidéo se déroule sur le service du midi. Les séquences sont en général détruites dans la journée, juste après leur visionnage et le débriefing avec le formateur.
- ✦ Nous fournissons au formateur des affichettes qu'il dispose sur les portes du restaurant expliquant le pourquoi des séquences filmées.
- ✦ Le séminaire débute à 8h45, la salle doit être accessible dès 08h15. Si possible, prévoir café/thé d'accueil pour les stagiaires.
- ✦ **Prévenir les participants de venir en tenue de travail**
- ✦ **Matériel à fournir : 1 écran, 1 rallonge multiprises. Si certains éléments demandés vous font défaut, n'hésitez pas à nous contacter, nous trouverons une solution.**
- ✦ L'animateur du Temps du Client apporte son ordinateur, son vidéoprojecteur ainsi que sa caméra équipée d'un matériel d'enregistrement sonore individualisé.

**Public :** Directeurs, Directeurs Adjointes, Managers

### Prérequis :

- Première expérience d'encadrement d'équipe

**Nombre de participants :** 8 à 12 pers.

**Durée :** 1 jour (8 heures de formation). Les horaires sont détaillés dans la fiche « contenu et déroulement de la formation ».

**Coût :** 240 €HT par personne, 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 dans les restaurants depuis 15 années.

# Formation Manager avec le Sens du Service

## Contenu et déroulement

Matin	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
08h45	<b>Accueil</b>	
09h00 10h00	<b>Manager avec le Sens du Service : enjeux et objectifs</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✦ Identifier les enjeux pour le client, l'équipe, les managers</li><li>✦ La mission du manager dans la démarche de qualité de Service</li><li>✦ Développer l'exemplarité service par « le modèle du leader »</li><li>✦ Comprendre son rôle découvrir son style relationnel</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✦ Vidéo Qualité de Service</li><li>✦ Travail de groupe : les attentions clients</li><li>✦ Autodiagnostic Style Relationnel</li></ul>
10h10 11h00	<b>S'approprier la qualité de service</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✦ Les moments clés des parcours client en restaurant</li><li>✦ Identifier les attitudes de service à partager avec l'équipe</li><li>✦ Pratiquer les techniques de service</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✦ Vidéo parcours client</li><li>✦ Echange sur les bonnes pratiques des parcours clients</li></ul>
11h00 12h00	<b>Recueillir le feedback d'un client</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✦ Les 4 principes de réussite pour entrer en contact avec un client</li><li>✦ Oser poser des questions ouvertes et de relance</li><li>✦ Savoir écouter un client</li><li>✦ Poser des questions personnalisées, alternatives et de reformulation</li><li>✦ Recueillir un feedback</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✦ Tableau : questions ouvertes</li><li>✦ Training feedbacks clients</li></ul>
12h00 13h15	<b>Mise en pratique filmée sur le service</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✦ Expérimenter des comportements nouveaux face aux vrais clients</li><li>✦ Détermination des priorités Enregistrement de 2 à 3 séquences par manager, à tour de rôle</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✦ Mise en pratique des techniques de Service et des demandes de feedbacks auprès des clients</li></ul>
13h30 14h00	<b>Repas</b>	

# Formation Manager avec le Sens du Service

## Contenu et déroulement

Après-midi	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
14h15 15h50	<b>Validations et améliorations</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✦ Des attitudes de service</li><li>✦ Identifier les comportements à reproduire pour les pérenniser et améliorer le niveau de service</li><li>✦ Encourager les intentions positives</li><li>✦ Corriger ou améliorer les comportements observés</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✦ Partage et analyse des pratiques de chacun</li><li>✦ Validation et amélioration</li><li>✦ Révélation des talents de chacun</li></ul>
16h00 16h50	<b>Développer les postures de leader</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✦ Savoir observer et faire un feedback à un équipier sur sa relation client</li><li>✦ Savoir identifier et valoriser les prises d'initiatives</li><li>✦ Débriefing et motiver l'équipe après le rush et valoriser les initiatives</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✦ Utilisation d'un support Bilan-Flash pour préparer des feedbacks</li><li>✦ Mise en pratique feedbacks</li><li>✦ Utilisation de la fiche de briefing</li></ul>
17h00 17h30	<b>Appliquer la Symétrie Des Attentions™</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✦ Développer la Symétrie Des Attentions™</li><li>✦ Mesurer le ressenti des signes positifs de reconnaissances</li><li>✦ Savoir donner un compliment de façon personnalisée</li><li>✦ Recevoir des signes de reconnaissance</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✦ Tableau à compléter : ma relation avec mon équipe</li><li>✦ Exercice collectif des signes de reconnaissance</li></ul>
17h00 18h00	<b>Plan d'action</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✦ Un engagement pour développer les attitudes pour la qualité de service</li><li>✦ Un engagement pour développer les attitudes de management</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✦ Rédaction de votre plan d'action sur vos priorités de développement</li></ul>

(™ Académie du Service)



Le Temps du Client | 21 Grand Rue 86260 St Pierre de Maillé  
| Numéro SIRET: 34494484800078 |

Numéro de déclaration d'activité: 75860195986 (Pref. région de: Nouvelle Aquitaine)

[www.letempsduclient.com](http://www.letempsduclient.com)

## Formation de Formateur en restauration



# Formation de Formateur en restauration 2 jours

## 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
- ✦ 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 restaurant qui est libéré au moment du déjeuner pour accueillir les clients

## Indicateurs qualités

Nombre de sessions animées dans l'année : 3

Nombre de stagiaires formés :

Taux de satisfaction moyen :

« 70 % de nos clients reconduisent cette formation une fois testée »

« 100% de NPS »

**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 en restauration 2 jours

## Contenu et déroulement de la formation JOUR 1

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

# Formation de Formateur

## Contenu et déroulement de la formation JOUR 2

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

# Formation de Formateur 1 jour

## 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 :** 240 €HT /participant déplacement de l'animateur et supports des participants compris hors frais de location de salle éventuels.

**Intervenants :**

Marie-Pierre Planes, Philippe Chazal ou Stéphane Lhôte. Ces formateurs ont une triple expertise : La relation client, le management, et une expérience de formation depuis de nombreuses années.

Le Temps du Client | 21 Grand Rue 86260 St Pierre de Maillé

| Numéro SIRET: 34494484800078 |

Numéro de déclaration d'activité: 75860195986 (Pref. région de: Nouvelle Aquitaine)

[www.letempsduclient.com](http://www.letempsduclient.com)

# Formation de Formateur 1 jour

## Contenu et déroulement de la formation

Matin	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
08h45	<b>Accueil</b>	
09h00 10h30	<b>Le rôle, les missions et les activités du formateur</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✦ Comment avez-vous été intégrés et formés ?</li><li>✦ Satisfaire et fidéliser les clients</li><li>✦ Les enjeux de la formation</li><li>✦ Missions-clés et activités du formateur</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✦ Récolte des attentes de chacun</li><li>✦ Apport méthodologique</li><li>✦ Partage des expériences</li><li>✦ Travail en sous-groupe et restitution</li></ul>
10h45 11h45	<b>Former avec la méthode en 3 étapes</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✦ Comprendre la pédagogie</li><li>✦ Les outils pour former</li><li>✦ Former efficacement avec la méthode</li><li>✦ Les Signatures de Service et les moments de vérité</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✦ Exercice collectif</li><li>✦ Pratique sur l'outils digital</li><li>✦ Tableau à compléter</li><li>Mise en situation</li><li>✦ Préparation aux séquences vidéo</li></ul>
12h00 13h30	<b>Mises en situations filmées pendant le rush</b>	
13h45	<b>Repas</b>	
Après-midi	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
14h30 15h30	<b>Le parcours de formation du nouveau par zone</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✦ Ancrer les connaissances</li><li>✦ Formuler un objectif de formation</li><li>✦ L'escalier pédagogique</li><li>✦ Planifier les formations et évaluations</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✦ Mises en situation transmission</li><li>✦ Exercices</li><li>✦ Apport méthodologique</li><li>✦ Réflexion personnelle</li><li>✦ Pratique sur l'outils digital</li></ul>
15h45 17h30	<b>Animer une séquence de formation sur un poste</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✦ Se préparer à former une séquence</li><li>✦ Optimiser l'utilisation de l'outil digital</li><li>✦ Evaluer un nouveau</li><li>✦ Accompagner l'apprentissage avec des feedback constructifs</li><li>✦ Synthèse, plan d'action- évaluation</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✦ Apport méthodologique coaching</li><li>✦ Mise en situation</li><li>✦ Partage</li><li>✦ Fiche plan d'action</li></ul>

**« Notre organisme de formation s'engage à répondre en 48h à toute demande d'information relative pour toute formation. Une fois le contact établi, nous envisagerons conjointement la date la plus appropriée en fonction de vos besoins et de vos enjeux. Sauf cas particulier, la mise en place de la formation pourra se faire dans le mois suivant votre demande »**

### **Accessibilité / Handicap :**

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. Dans le cas (qui n'est pas encore arrivé à ce jour) où nous ne serions pas en mesure de vous accueillir, nous avons dans notre liste de partenaires l'Agefiph vers lequel nous pourrions vous orienter. A noter que toutes nos formations sont faites dans des locaux "Accessibles PMR".

Merci de contacter notre Référent Handicap par email ([philippe.chazal@letempsduclient.com](mailto:philippe.chazal@letempsduclient.com)) avant le début de votre formation, afin que nous puissions prendre toutes les mesures nécessaires pour vous dispenser la formation dans les meilleures conditions.

## Généralités

Le terme CLIENT désigne la personne morale signataire de la convention de formation (au sens de l'article L.6353-2 du Code du Travail), et acceptant les présentes conditions générales de vente.

LE TEMPS DU CLIENT est un organisme de formation professionnelle dont le siège social est établi 21 grand rue 86260 Saint Pierre de Maillé (France). LE TEMPS DU CLIENT développe, commercialise et dispense des formations en présentiel ou distanciel intra-entreprise, exclusivement réservées aux entreprises.

## Objet

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») s'appliquent à toutes les propositions commerciales. Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client. Les présentes CGV prévalent sur tout autre document du Client et notamment sur toutes conditions générales d'achat.

Le CLIENT se porte fort du respect des présentes CGV par l'ensemble de ses salariés.

Le CLIENT reconnaît que préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de la société LE TEMPS DU CLIENT, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de formation à ses besoins.

## Dispositions communes aux formations

### Modalités

Toute formation intra-entreprise fera préalablement l'objet d'une **proposition commerciale et financière** par LE TEMPS DU CLIENT.

Pour chaque action de formation, une **convention** établie selon les articles L6353-1 et L6353-2 du Code du Travail est adressée en deux exemplaires dont un est à retourner par le CLIENT, revêtu du cachet de l'entreprise.

L'offre de formation est réputée acceptée dès la réception par LE TEMPS DU CLIENT de la **convention dûment signée ou d'un bon de commande** contenant toutes les mentions permettant d'identifier les actions de formation à réaliser, signé par tout représentant dûment habilité du Client.

Les **prix** indiqués par LE TEMPS DU CLIENT dans la proposition commerciale et financière sont valables 1 an, à compter de la date de la proposition. Tous les prix sont exprimés en euros et hors taxes. Ils seront majorés de la TVA au taux en vigueur. Le cas échéant, la proposition financière acceptée par le CLIENT sera révisée à chaque date anniversaire en accord avec le CLIENT.

Les **frais de déplacement et d'hébergement** du (ou des) formateur(s), les frais de déplacement et d'hébergement des stagiaires, ainsi que les frais de location de salle et de location de matériel (vidéoprojecteur etc...) sont à la charge du CLIENT.

La **facture** est adressée au CLIENT à l'issue de la formation, le **paiement comptant** doit être effectué par le Client, au plus tard dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date de la facture. Le règlement est accepté par chèque ou virement bancaire. Escompte pour paiement anticipé : 2% mensuel.

Conformément à l'article L441-3 et L441-6 du Code du Commerce, tout paiement postérieur à la date d'exigibilité donnera lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire de compensation de recouvrement fixée à 40 euros. En outre, les pénalités de retard sont de 1.5% mensuel.

### Grille tarifaire

#### Honoraires

Journée de préparation : 1.200 €HT

Journée d'animation : voir tarif catalogue

Un prix par participant peut être défini en fonction de la demande du client lors de l'élaboration du cahier des charges.

#### Supports de formation

Manuel de formation : 16 €HT/participant

D'autres supports de formation peuvent être proposés et font l'objet d'une proposition tarifaire spécifique.

### Subrogation

En cas de règlement par un OPCA dont dépend le CLIENT, il appartient au CLIENT d'effectuer la demande de prise en charge avant le début de la formation auprès de l'OPCA. L'accord de financement doit être communiqué au moment de la signature de la convention que le CLIENT retourne signée avec mention des coordonnées de l'OPCA.

En cas de prise en charge partielle par l'OPCA, la différence sera directement facturée par LE TEMPS DU CLIENT au CLIENT. Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à la société LE TEMPS DU CLIENT au premier jour de la formation, LE TEMPS DU CLIENT se réserve la possibilité de facturer la totalité des frais de formation au CLIENT. Le CLIENT fera son affaire du remboursement auprès de l'OPCA dont il dépend.

### Annulation des formations en présentiel ou distanciel à l'initiative du Client

Les dates de formation en présentiel sont fixées d'un commun accord entre LE TEMPS DU CLIENT et le CLIENT et sont bloquées de façon ferme.

Toute annulation par le client doit être communiquée par écrit. En cas d'annulation tardive par le CLIENT d'une session de formation planifiée en commun, des indemnités compensatrices sont dues dans les conditions suivantes :

- Report ou annulation communiqué au moins 30 jours ouvrés avant la session : aucune indemnité
- Report ou annulation communiqué moins de 30 jours et au moins 15 jours ouvrés avant la session : 30% des honoraires relatifs à la session seront facturés au CLIENT
- Report ou annulation communiqué moins de 15 jours avant la session : 70% des honoraires relatifs à la session seront facturés au CLIENT

Toutefois, une possibilité de report est offerte au CLIENT dans les 6 mois et l'indemnité sera affectée au coût de cette nouvelle session décidée d'un commun accord entre LE TEMPS DU CLIENT et le CLIENT.

### **Annulation de la formation en présentiel ou distanciel à l'initiative de la société LE TEMPS DU CLIENT**

Dans l'hypothèse où le nombre de stagiaires inscrits à une formation serait inférieur au 2/3 de l'effectif minimum dix jours avant la date de début programmée, LE TEMPS DU CLIENT se réserve le droit d'annuler ladite formation sans qu'aucune pénalité de rupture ou de compensation ne soit due entre les parties pour ce motif.

### **Force majeure**

LE TEMPS DU CLIENT ne pourra être tenue responsable à l'égard du CLIENT en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un évènement de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français et sans que cette liste soit restrictive : la maladie ou l'accident d'un formateur, les grèves ou conflits sociaux, les conflits armés, attentats, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, l'interruption des communications ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de la société LE TEMPS DU CLIENT.

### **Propriété intellectuelle**

L'ensemble des documents remis au cours de la formation constitue des œuvres originales et à ce titre sont protégés par la législation sur la propriété intellectuelle et les droits d'auteur.

En conséquence, le CLIENT s'interdit d'utiliser, copier, transmettre et généralement d'exploiter tout ou partie de ces documents, sans l'accord préalable du responsable pédagogique de la société LE TEMPS DU CLIENT.

### **Confidentialité**

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie de quelle que nature qu'ils soient, économiques,

techniques, pédagogiques ou commerciaux, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat, notamment les éléments figurant dans la proposition commerciale et financière transmise par LE TEMPS DU CLIENT au CLIENT.

Dans l'hypothèse où le CLIENT consent à communiquer des données individuelles à caractère personnel, il dispose d'un droit individuel d'accès, de retrait et de rectification de ces données dans les conditions prévues par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite Loi Informatique et Libertés, mise à jour par la loi du 6 août 2004. Ce droit est exerçable en faisant une demande par e-mail ou par courrier adressé à la société LE TEMPS DU CLIENT.

### **Communication**

Le CLIENT accepte d'être cité par LE TEMPS DU CLIENT comme client de ses offres de formation, il autorise expressément l'utilisation de son logo et mention à titre de références de la souscription à une offre de formation, dans les documents commerciaux de la société LE TEMPS DU CLIENT.

### **Notifications**

Toutes notifications devant être effectuées dans le cadre de l'exécution des présentes CGV seront considérées comme réalisées si elles sont faites par lettre recommandée avec demande d'avis de réception aux adresses suivantes :

A la société LE TEMPS DU CLIENT au 21 grand rue 86260 Saint Pierre de Maillé (France).

Au CLIENT : à l'adresse indiquée par le CLIENT lors de la commande.

### **Nullité d'une clause**

Si l'une quelconque des dispositions des présentes CGV était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions desdites CGV qui demeureront en vigueur entre LE TEMPS DU CLIENT et le CLIENT.

### **Droit applicable**

Les présentes conditions générales de vente sont réglées par le droit français. En cas de litige survenant entre le CLIENT et LE TEMPS DU CLIENT à l'occasion de l'exécution du contrat, il sera recherché une solution à l'amiable et à défaut le règlement sera du ressort du Tribunal de Commerce de Créteil.



## Nos références clients



Le Temps du Client | 21 Grand Rue 86260 St Pierre de Maillé  
| Numéro SIRET: 34494484800078 |

Numéro de déclaration d'activité: 75860195986 (Pref. région de: Nouvelle Aquitaine)  
[www.letempsduclient.com](http://www.letempsduclient.com)