



Programme de formation

Réunion d'échanges de pratiques

C'est une réunion au cours de laquelle chacun va pouvoir s'exprimer sur ses propres pratiques professionnelles et entendre celles des autres participants (ex : chauffeurs, exploitants et commerciaux, afin :

- De mieux connaître ses collègues,
- De mieux se faire connaître de ses collègues,
- De mettre à jour certains dysfonctionnements rencontrés dans son activité,
- De faire émerger des solutions communes,
- De faciliter les liens et la communication entre les différents métiers.

Le but de la formation

Accroître le professionnalisme de chacun pour un meilleur service aux clients

Les objectifs de la formation

1. Prendre conscience des exigences spécifiques au métier de chacun ainsi que celles à la clientèle.
2. Améliorer nos pratiques professionnelles.
3. Améliorer la communication entre les salariés d'une même entreprise.

Les contenus de la formation

Pendant la formation

Introduction de la réunion :

But de la réunion, les fonctions de chacun et du groupe, les règles du jeu, le plan de travail

Le recueil d'informations :

- Faire exprimer les participants, faire exprimer les opinions, les confronter, faire préciser
- Donner la parole, écouter et noter...

Le traitement de l'information :



- Faire des synthèses partielles pour clarifier les informations fournies et permettre d'aller plus loin
Faire émerger des solutions communes
- Faire une synthèse générale.

Conclusion de la réunion :

- Rappel de ce que l'on va faire de l'information. Rappel des solutions éventuelles
- Annoncer les suites (ex : résumé écrit, nouvelle réunion...)
- Remerciements

Nos principes d'action

- Chaque participant a le droit de s'exprimer,
- Ecouter les autres sans les interrompre,
- Ne pas porter de critiques personnelles ou de dénigrement sur les collègues,
- Evoquer les points d'amélioration mais aussi les points de satisfaction,
- Eteindre les téléphones.

Évaluation

- Evaluation formative : en cours de formation par de fréquentes mises en situation et par questions de validation.
- Evaluation sommative : par un test d'évaluation écrit rempli en fin de stage.
- Evaluation à froid : à 3 mois.
- Attestation de stage
- Certificats de réalisation
- Feuille de présence

Le public concerné

- Tous salariés d'une même entreprise

PRE-REQUIS :

- Aucun

Informations complémentaires

- Formation accessible aux personnes en situation de handicap : nous consulter
- Délai d'accès pour inscription : 1 mois.

Le lieu

- Chez le client

La durée et les horaires

- Durée d'environ 1h30 à 2h, 9h-11h.

Le formateur

Grégory Merlière, responsable « GM ! Conseil Formation »

- Titulaire d'un Diplôme Universitaire de Responsable Formation (Master I)
- Responsable pédagogique adjoint DURF à la DFC de l'université d'Angers.

Pour nous joindre : 06.09.89.35.42, gmerliere@gm-conseil-formation.fr

