


## **Formation Assistant(e) 2025**

<b>Public</b>	Assistantes commerciales du réseau Les déménageurs bretons
<b>Prérequis</b>	Prérequis nécessaires : Aucun
<b>DISPOSITIONS PRATIQUES</b>	Effectif maximum : 8 participants
<b>Modalités et délai d'accès</b>	Inscription via notre bulletin d'inscription ou par mail : au minimum 15 jours avant le démarrage de la session
<b>Présentation générale</b> (problématique, intérêt)	Proposer une formation à destination des assistant(e)s du réseau. Ce sera l'occasion de refaire le tour du métier avec les outils à disposition du réseau et les bonnes pratiques.
<b>Objectifs</b>	Communiquer de façon claire et efficace pour valider un prospect en utilisant les différents outils nécessaires (email, téléphone et réception physique)  Administrer un dossier client, de sa prise de contact au service après-vente, en utilisant les procédures propres à l'entreprise
<b>Contenu de la formation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Partie 1 : rappels de communication</li> <li>•Partie 2 : déroulé de l'accueil d'un prospect <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différents types de demandes</li> <li>- Placement du rendez-vous commercial</li> <li>- Rédaction du devis</li> <li>- Retour du devis</li> <li>- Les lettres de voiture</li> <li>- SAV</li> <li>- E attestation</li> </ul> </li> </ul>
<b>Modalités pédagogiques</b>	<p><b>Moyens pédagogiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supports pédagogiques <i>powerpoint</i> ;</li> <li>• Matériel de vidéo projection ;</li> <li>• Salles</li> </ul> <p><b>Méthodes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Théorique</li> <li>● Interrogative</li> </ul> <p><b>Modalités :</b> Présentiel ou à distance Point en amont de la formation avec restitution du besoin client. Point en fin de journée de formation, recueil des impressions, régulation sur les autres journées en fonction de l'évolution pédagogique. Évaluation à chaud en fin de formation, débriefing sur l'écart éventuel, formalisation d'une régulation sur les points soulevés.</p>



<b>Moyens d'encadrement de la formation</b>	L'OF s'engage à adapter chaque formation aux besoins réels du stagiaire. L'animation est basée sur une pédagogie active, avec des exercices pratiques et personnalisés qui permettent l'ancrage en temps réel. Cette animation s'appuie sur une alternance d'exposés théoriques et pratiques. Vidéo-projection. Support de cours délivré à chaque participant. Travaux pratiques.
<b>Durée</b>	Durée totale : 1 jour (7 heures)
<b>Dates</b>	Dates à convenir avec le client
<b>Lieu(x)</b>	17 RUE DU BOIS QUATORZE, 80470 ARGOEUVES, chez ITDEM S.A.R.L.
<b>Coût par participant</b>	Prix : A partir de 250€HT
<b>Accessibilité</b> 	Un entretien préalable sera mis en place pour aménager au mieux la formation avec votre handicap. Nos intervenants savent adapter leurs méthodologies pédagogiques en fonction des différentes situations d'handicap. Contact référent handicap : Yannick Le Vagueresse, ylevagueresse@demenageurs-bretons.fr
<b>Restauration</b>	Restauration extérieure
<b>Hébergement</b>	Aucun, liste fournie sur demande
<b>Responsable de l'action, Contact</b>	Yannick Le Vagueresse, ylevagueresse@demenageurs-bretons.fr
<b>Formateur /trice</b>	La formation doit être placée sous le contrôle d'un formateur qui intervient effectivement dans le processus d'acquisition des compétences. Il doit avoir des qualités en adéquation avec le domaine concerné et agir pour le compte d'un organisme de formation déclaré.  Aurore VAUNOIS, responsable QSE - Cédric COURTIEU, responsable réseau
<b>Suivi de l'action</b>	Mise en place d'outils permettant de vérifier la réalité du suivi de la formation par les stagiaires ( <i>émargement par les stagiaires et le formateur, Attestation de stage</i> ) Une attestation de compétences sera remis à chaque stagiaire
<b>Evaluation de l'action</b>	Une évaluation de l'action ( <i>satisfaction des participants</i> ) et une autre sur le degré d'acquisition des compétences ( <i>tests</i> ). Evaluation de la prestation de formation « <b>à chaud</b> » en fin de journée.
<b>Indicateurs de résultats et de performance</b>	Nombre de formations : Taux de satisfaction : Taux de réussite aux évaluations des acquis :



Les déménageurs bretons

	*Les données seront mises à jour en décembre 2025
--	---