

Former un client à distance

Cours Pratique de 2 jours - 14h

Réf : FCD - Prix 2024 : 1 490CHF HT

L'évolution des médias et des différents dispositifs technologiques permettent aujourd'hui de réaliser aisément des formations à distance. Ce stage très pratique, vous apprendra les méthodes et les outils pour préparer, animer et former avec efficacité et qualité vos clients à distance.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Préparer et cadrer la formation à distance

Veiller à la disponibilité de l'environnement technique

Adapter sa communication et son animation au support technique

Maîtriser les techniques pédagogiques nécessaires à l'animation à distance

Affirmer son leadership de formateur

Gérer les situations délicates

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 01/2018

1) Préparer la visioconférence

- Jouer sur les atouts d'une animation à distance.
- Définir les étapes de préparation de la formation à distance.
- Planifier la réservation des équipements nécessaires à la réunion.
- Communiquer sur le mode d'emploi de l'environnement technique choisi.

Travaux pratiques : Préparer l'ordre du jour et l'invitation à une réunion à distance.

2) Comprendre les principes de la formation

- Les différences entre tuteur et formateur.
- Le rôle du formateur.
- Les principes de la pédagogie pour adultes.
- Le processus d'apprentissage.
- Les clés d'une formation efficace.

Travaux pratiques : Construction d'un programme de formation avec différents modules.

3) Animer la formation à distance de manière claire et vivante

- Soigner son introduction et la phase de présentation.
- Savoir prendre la parole en public.
- Susciter la participation et l'intérêt du client.
- Rendre ses explications claires et accessibles.
- Utiliser différents types d'exercices.
- Vérifier la compréhension du client.
- Evaluer les acquis pendant l'animation.

Jeu de rôle : Travailler sa voix et son regard pour mieux communiquer à distance.

4) Gérer les situations délicates d'animation

- Compenser l'absence de non verbal : focus sur l'audioconférence.

PARTICIPANTS

Toute personne amenée à former des clients à distance.

PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Quelques principes pour réagir face aux perturbations : focus sur la visioconférence.
- S'informer pour comprendre les différences culturelles.

Jeu de rôle : Animation d'une réunion délicate. Débriefing individuel et collectif.

5) Préparer son plan de progrès

- L'importance d'un plan de progrès.
- Les points essentiels à mesurer.
- Autodiagnostic de son leadership d'animation.
- Réflexion collective : Echanges sur les différents plans de progrès.

Etude de cas : Une société de vente de logiciels doit mettre en place un service de formation à distance pour ses clients sur l'utilisation du logiciel acheté. Proposer l'ensemble des actions à entreprendre.

LES DATES

CLASSE À DISTANCE

2024 : 13 juin, 16 sept., 09 déc.