



PROGRAMME DE FORMATION EE Solutions / Groupe FATEC



Novembre 2023



PRÉREQUIS :

Etre demandeur.euse d'emploi ou en recherche d'emploi



DUREE DE LA FORMATION

Du 8 janvier au 29 février 2024

30 jours de formation répartis sur 7 semaines de formation en présentiel au sein de l'Entreprise Ephémère



OBJECTIFS DE FORMATION

En situation professionnelle, les participants seront capables d'appliquer les méthodologies pour gérer l'assistance au client, que ce soit d'un point de vue technique ou administratif.

A la fin de la formation, les participants seront capables de :

- Comprendre et définir son futur environnement professionnel
- Se projeter dans son poste et s'appropriier ses missions
- Connaitre les métiers liés à l'univers de l'automobile (VL et VU)
- Distinguer les univers métiers de l'automobile (VL et VU) en lien avec les prérequis de sa fonction
- Identifier et appliquer les bonnes pratiques de l'assistance à distance
- Identifier et appliquer les bonnes pratiques de la gestion de la relation clients
- Traiter l'information et la faire remonter aux personnes concernées
- Travailler en autonomie et réaliser un objectif individuel.
- Communiquer de manière assertive
- Gérer ses émotions et son stress pour servir la satisfaction client
- Gérer le mécontentement clients
- Communiquer en français.
- Développer et maîtriser ses écrits professionnels.
- Utiliser un ordinateur et les logiciels de bureautique classique
- Valider les acquis de formation et se projeter sur les mises en pratique
- Rendre pérennes les pratiques acquises

METHODES PEDAGOGIQUES

Les EES prône la méthode pédagogique dite « **active** » qui place, **au cœur du dispositif**, l'Associé. Il devient dès lors l'acteur principal de son apprentissage.

LE SOCIAL LEARNING

Les EES favorisent un apprentissage participatif, basé sur la coopération et la co-construction de savoirs entre des Associés pour devenir ensemble acteurs de leur formation. Cette approche valorise un apprentissage concret, interactif, engagé. Il s'agit d'apprendre avec et grâce aux autres, en reprenant toute sa place dans le processus d'apprentissage

L'ACCOMPAGNEMENT DE PROXIMITÉ

Les EES proposent un accompagnement de proximité dans le but de :

- développer le potentiel respectif de chaque Associé.e
- favoriser l'émergence et la mise en place de stratégies de réussite

Et ce, pour définir et atteindre ses objectifs, tant dans les domaines personnels que professionnels.

LE LEARNING GAME

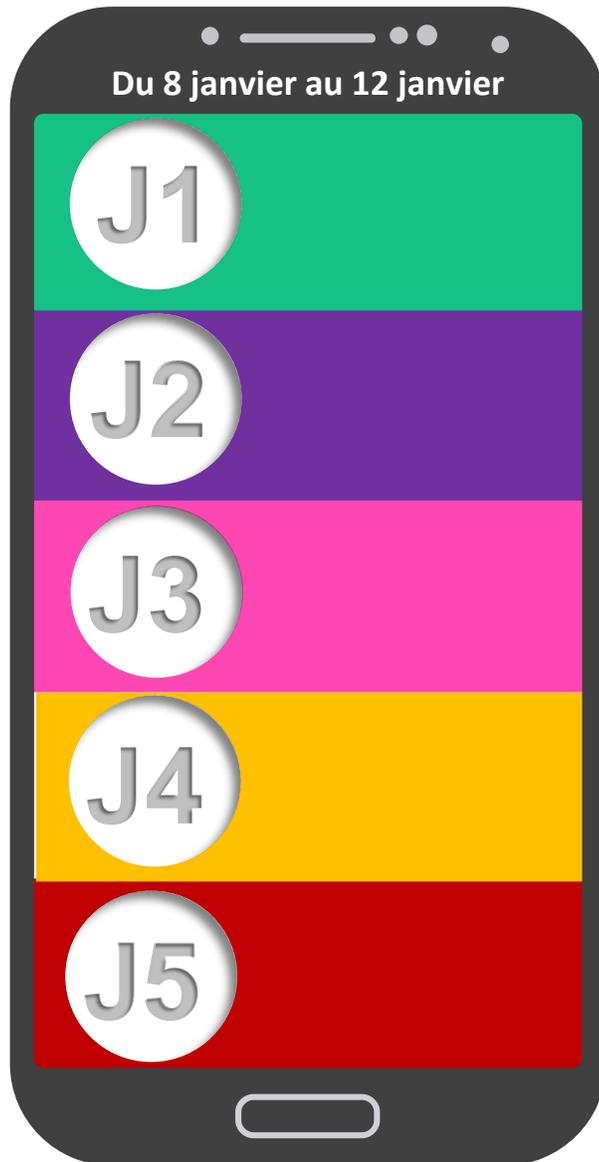
L'aspect ludique de la formation favorise l'apprentissage dans le plaisir et encourage les interactions. Il oblige de manière bienveillante les Associés à mettre en place une forme de **compétition amicale** ou de **coopération**, et de se focaliser sur la réalisation d'un objectif. En augmentant l'engagement et la motivation des Associés, le jeu crée une **dynamique de groupe**.



Étape 1
EE Solutions / Groupe FATEC
(3 semaines)

Semaine 1

LES SOFTSKILSS



Journée d'inclusion

**S'appropriier l'environnement
EE Solutions**

**Les ateliers numériques
GOOGLE**

Initiation au DISC ©
"Développer son agilité comportementale"

Rebondir et se dépasser
Animé par Jackson RICHARDSON

Objectifs :

- Développer ou consolider les compétences douces nécessaires au travail d'équipe
- Partager les valeurs communes aux EE

Les modalités :

- Pédagogie active
- Alternance de plénière et sous-groupe
- Mise en situation
- Klaxoon
- Vidéo
- Podcasts
- Ateliers

Semaine 2

DÉCOUVERTE DES MÉTIERS



Objectifs :

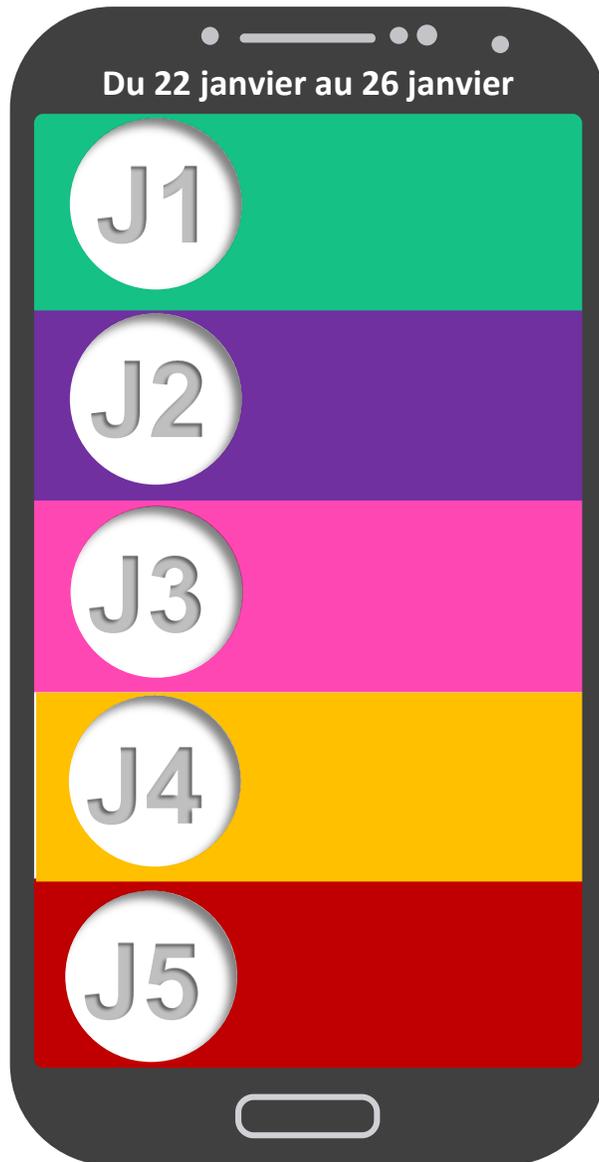
- Découvrir l'univers de l'assistance automobile et les métiers en lien
- Déterminer ses atouts, ses freins
- Construire sa feuille de route

Les modalités :

- Pédagogie active
- IMMERSION
- Alternance de plénière et sous-groupe
- Mise en situation
- Exercices appliqués
- Klaxoon
- Vidéo
- Podcasts
- Ateliers

Semaine 3

MÉTHODES & RECRUTEMENT



Du 22 janvier au 26 janvier

J1

- **Pitcher avec Éloquence** Animé par Omar Babakhouya
- **Training intensif aux entretiens de recrutement**
- **Coworking : Créer une exposition centrée sur FATEC**

J2

- **Pitcher avec Éloquence** Animé par Omar Babakhouya
- **Training intensif aux entretiens de recrutement**
- **Coworking : Créer une exposition centrée sur FATEC**

J3

Présentation de la “ FATEC ROOM”

Activité sportive

J4

Le jour J

Entretiens de VALIDATION DU PROJET PRO avec l'équipe RH de FATEC
Engagement de collaboration entre l'associé EE et le groupe FATEC

J5

Bilan de l'EE
Auberge Espagnole

Objectifs :

- Travailler son Éloquence
- S'entraîner pour le recrutement et le réussir
- Monter un projet d'équipe
- Accéder à la formation de 4 semaines

Les modalités :

- Pédagogie active
- TRAINING
- Alternance de plénière et sous-groupe
- Mise en situation
- Battle d'éloquence
- Klaxoon
- Vidéo
- Podcasts
- Ateliers



Étape 2
4 semaines pour intégrer
le Groupe FATEC

Les objectifs du **parcours de formation**

En situation professionnelle, les participants seront capables d'appliquer les méthodologies pour gérer l'assistance au client, que ce soit d'un point de vue technique ou administratif.

A la fin de la formation, les participants seront capables de :

- Comprendre et définir son futur environnement professionnel
- Se projeter dans son poste et s'approprier ses missions
- Connaitre les métiers liés à l'univers de l'automobile (VL et VU)
- Distinguer les univers métiers de l'automobile (VL et VU) en lien avec les prérequis de sa fonction
- Identifier et appliquer les bonnes pratiques de l'assistance à distance
- Identifier et appliquer les bonnes pratiques de la gestion de la relation clients
- Traiter l'information et la faire remonter aux personnes concernées
- Communiquer de manière assertive
- Gérer ses émotions et son stress pour servir la satisfaction client
- Gérer le mécontentement clients
- Communiquer en français.
- Développer et maîtriser ses écrits professionnels.
- Utiliser un ordinateur et les logiciels de bureautique classique
- Valider les acquis de formation et se projeter sur les mises en pratique
- Rendre pérennes les pratiques acquises
- Travailler en autonomie et réaliser un objectif individuel.

Le **public** concerné et les **prérequis**

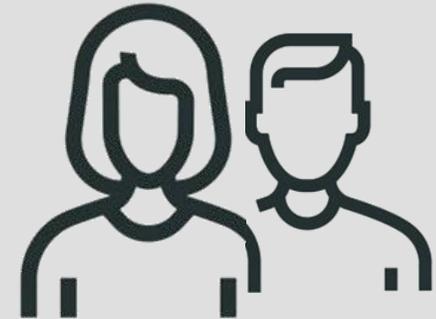
Pré requis

- Avoir suivi le parcours de 3 semaines EE Solutions
- Avoir consolidé ou développé des softskills permettant d'être aligné avec les attendus du Groupe FATEC

(Sens de l'écoute, travail en équipe, bienveillance, mindset « service » et conseils ...)

Public

- Demandeurs d'emploi



C'est quoi le programme ?

SEMAINE 1

Les métiers de conseillers techniques et gestionnaires administratifs

SEMAINE 2

Les métiers de l'automobile rattachés au poste
Immersion en CFA

SEMAINE 3

La gestion de la relation clients

SEMAINE 4

Les outils bureautiques
La communication écrite

INTEGRATION FATEC

↓
Ensemble

Semaine 1

VOTRE FUTUR MÉTIER



Du 29 janvier au 2 février

J1 Votre futur
MÉTIER

2 sous-groupes Conseillers TECH / 2 sous-groupes Conseillers ADMIN / 4 Formateurs Coachs

CONSEILLERS TECHNIQUES

1. Le périmètre de votre fonction
2. Vos missions
3. Les attendus
4. Vos atouts et vos axes de développement

CONSEILLERS ADMIN

1. Le périmètre de votre fonction
2. Vos missions
3. Les attendus
4. Vos atouts et vos axes de développement

J2 L'esprit CLIENT
& le sens du
SERVICE

2 sous-groupes Conseillers TECH / 2 sous-groupes Conseillers ADMIN / 4 Formateurs Coachs

CONSEILLERS TECHNIQUES

1. Qu'est-ce que l'EXPÉRIENCE CLIENT ?
2. Quels ingrédients pour faire vivre un parcours enchanteur à nos clients ?
3. Quelle coordination entre vous (TECH & ADMIN)?

CONSEILLERS TECHNIQUES

1. Qu'est-ce que l'EXPÉRIENCE CLIENT ?
2. Quels ingrédients pour faire vivre un parcours enchanteur à nos clients ?
3. Quelle coordination entre vous (TECH & ADMIN)?

J3 Vos OUTILS
au quotidien

DÉCOUVERTE DES LOGICIELS UTILISÉS PAR FATEC
(4 personnes de FATEC en soutien avec les coachs)

J4 Votre
ORGANISATION
au quotidien

2 sous-groupes Conseillers TECH / 2 sous-groupes Conseillers ADMIN / 4 Formateurs Coachs

CONSEILLERS TECHNIQUES

1. Connaître l'organigramme et les différents pôles de services FATEC
2. L'organisation d'une journée « type »
3. La gestion des priorités

CONSEILLERS ADMIN

1. Connaître l'organigramme et les différents pôles de services FATEC
2. L'organisation d'une journée « type »
3. La gestion des priorités

J5 "Vendredi tout
est permis"

ATELIER LE MATIN
ACTIVITÉ LUDIQUE EN EXTÉRIEUR L'APRÈS-MIDI

Objectifs :

- S'approprier le périmètre de sa fonction
- Adopter une posture FOCUS CLIENT
- Connaître les outils et comprendre leur utilité en lien avec sa mission
- Connaître les services de l'entreprise
- Savoir s'organiser et gérer les priorités

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

J1 + J2 :

- 2 formateurs coachs EE
- 2 formateurs FATEC

J3 :

- 2 formateurs coachs EE
- 2 formateurs A&V

J4 :

- 2 formateurs coachs EE
- 2 formateurs FATEC

Semaine 2

LES MÉTIERS DE L'AUTOMOBILE RATTACHÉS AU POSTE

Du 5 au 9 février

Day	Activity	Description
J1		
J2	Immersion FATEC	Conseillers ADMIN et Conseillers TECH mélangé.es et constitution de 4 sous-groupes L'immersion a pour but de s'approprier « la théorie » et d'enrichir sa base de connaissances pour être à l'aise dans ses missions
J3	Bureautique Module 1	1. WORD 2. EXCEL 3. OUTLOOK Alternance de théorie et de pratique
J4	Immersion FATEC	Conseillers ADMIN et Conseillers TECH mélangé.es et constitution de 4 sous-groupes L'immersion a pour but de s'approprier « la théorie » et d'enrichir sa base de connaissances pour être à l'aise dans ses missions
J5	REX & Validation des acquis	2 sous-groupes Conseillers TECH / 2 sous-groupes Conseillers ADMIN / 4 Formateurs Coachs 1. Atelier de restitution de la semaine sous forme libre (Dessin, graphique, PPT, interview virtuel, mini scénettes...) 2. Validation des acquis de la semaine 3. Tour de table / Bilan de la semaine 4. Jeu de déclusionion

Objectifs :

- Connaître les métiers liés à l'univers de l'automobile (VL et VU)
- Distinguer les univers métiers de l'automobile (VL et VU) en lien avec les prérequis de sa fonction

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

J1 à J4 :

- 2 formateurs coachs EE
- 2 formateurs AUTO

J5 :

- 2 formateurs coachs EE
- 2 formateurs FATEC

Semaine 3

LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

Du 12 au 16 février

J1

Les fondamentaux de la QRC

2 sous-groupes Conseillers TECH / 2 sous-groupes Conseillers ADMIN / 4 Formateurs Coachs

1. Les différences de perception client / prestataire
2. Les attentes des clients
3. Les ingrédients de réussite d'une gestion de la relation client de qualité
4. Mes atouts vs mes axes de développement

J2

TRAINING

Mise en situation selon des cas concrets de gestion de la RC vécu par FATEC

- Répartition en sous-groupe
- Chaque apprenant dispose d'un temps de préparation puis met en application les éléments évoqués lors de la J1
- Un débrief personnalisé est réalisé pour chacun des apprenants par les formateurs
- Rédaction d'un plan d'action et d'engagement individuel en fin de journée

J3

Communiquer avec les clients avec l'outil DISC ©

4 sous groupes gérés par 4 formateurs A&V + 2 coachs EE

J4

Bureautique Module 2

1. WORD
2. EXCEL
3. OUTLOOK

Alternance de théorie et de pratique

J5

TRAINING & Validation des acquis

Mise en situation selon des cas concrets de gestion de la RC vécu par FATEC

- Chaque apprenant dispose d'un temps de préparation puis met en application les éléments évoqués lors de la semaine en tenant compte du débrief et axes de développement déterminés en J3
- Un débrief personnalisé est réalisé pour chacun des apprenants par les formateurs
- Rédaction d'un plan d'action et d'engagement individuel en fin de journée
- Validation des acquis de la semaine + Tour de table / Bilan de la semaine+ Jeu de déclusion

Objectifs :

- Identifier et appliquer les bonnes pratiques de la gestion de la relation clients
- Traiter l'information et la faire remonter aux personnes concernées
- Communiquer de manière assertive
- Gérer ses émotions, son stress pour servir la satisfaction client et maintenir sa zone de confort
- Gérer le mécontentement clients

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

J1 + J2 :

- 4 formateurs coachs EE
- (1 formateur FATEC)

J3 :

- 2 formateurs coachs EE
- 4 formateurs A&V
- (1 formateurs FATEC)

J4 :

- 2 formateurs coachs EE
- 2 formateurs A&V
- (1 formateur FATEC)

J5 :

- 2 formateurs coachs EE
- 1 formateurs A&V
- 1 formateur FATEC

Semaine 4

LES OUTILS DE COMMUNICATION

Du 19 au 23 février

J1

La gestion du mécontentement client

2 sous-groupes Conseillers TECH / 2 sous-groupes Conseillers ADMIN / 4 Formateurs Coachs

1. Les sources d'insatisfaction
2. Repérer les déclencheurs et les signaux « d'alerte »
3. Les profils de mécontents
4. Les temps forts de la gestion du mécontentement
5. Faire preuve de flexibilité comportementale pour s'adapter à chaque profil de mécontent et à chaque situation

2 sous-groupes Conseillers TECH
2 sous-groupes Conseillers ADMIN
4 Formateurs A&V + 2 coachs EE

J2

La gestion du stress

2 sous-groupes Conseillers TECH / 2 sous-groupes Conseillers ADMIN / 4 Formateurs Coachs

1. Comprendre les phénomènes de stress.
2. Identifier les causes et les conséquences du stress.
3. Identifier les sources de stress pour chacun et pour chaque poste (dans son métier / dans son équipe et pour chaque poste.
4. Coconstruire des solutions

J3

Communiquer en français

Zéro faute & effets de style.

- Les points rouges de la grammaire.
- Quelques formules « à fautes ».
- Règles typographiques.
- La boîte à outils du quotidien.
- Phrases hors style, l'art de la liaison, vocabulaire, synonymes, ponctuation.
- Les astuces pour être lisible.

2 sous-groupes Conseillers TECH
2 sous-groupes Conseillers ADMIN
4 Formateurs Coachs

J4

La communication écrite

Les EMAILS / Les SMS (ou messagerie interne) / Les COMPTE-RENDUS / Les SYNTHÈSES

- Structurer son écrit pour faire passer un message.
- Produire des documents en adéquation avec l'objectif visé.
- Les aléas de la communication.
- Les formules de politesse.

2 sous-groupes Conseillers TECH
2 sous-groupes Conseillers ADMIN
4 Formateurs Coachs

Alternance de théorie et de pratique

J5

BILAN DU PARCOURS
Pré-Intégration FATEC

ALTERNANCE DE EN PLÉNIÈRE & D'ATELIERS EN SOUS-GROUPE

- Debriefing avec l'ensemble des acteurs
- Évaluation finale individuelle
- Élaboration de son plan d'action personnalisé pour les 6 mois à venir

Welcome PACK - Formalités RH- Moment de convivialité

Objectifs :

- Se familiariser avec le pack office et faire preuve d'agilité « digitale »
- Formaliser une idée, une consigne, une information par écrit, en respectant la syntaxe, et sans faute d'orthographe.
- Utiliser le vocabulaire professionnel approprié.
- Savoir rédiger un mail.

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

J1 + J2 + J3 :

- 2 formateurs coachs EE
- 2 formateurs A&V
- (1 formateur FATEC)

J4 :

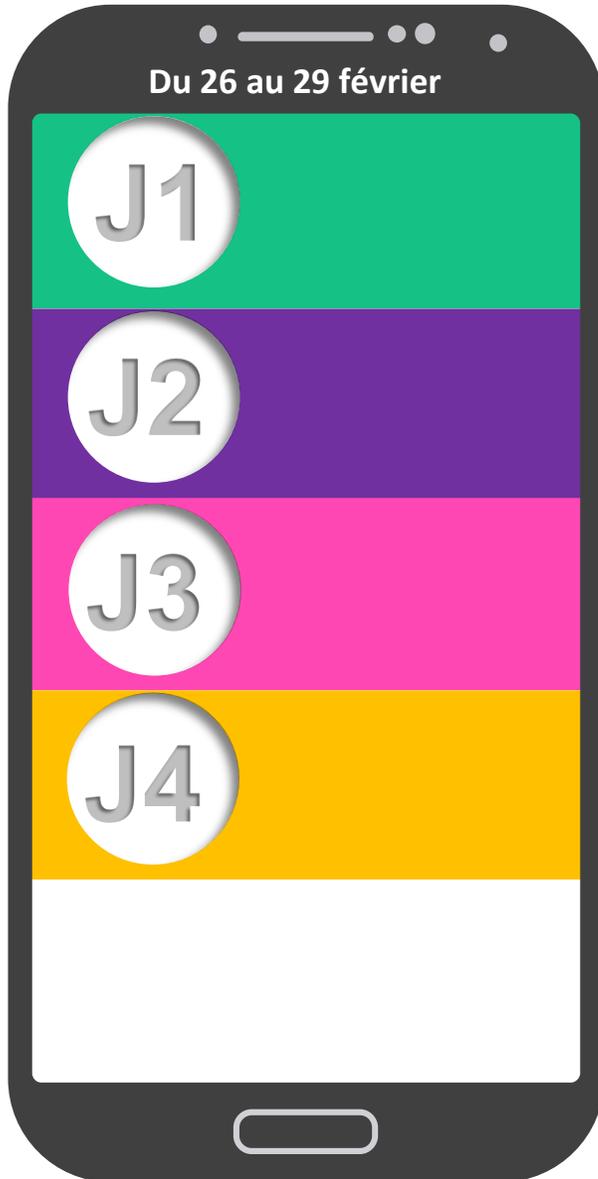
- Equipe EE Solutions + coachs EE
- Équipe FATEC

J5 :

- Équipe FATEC
- Equipe EE Solutions + coachs EE
- Équipe FATEC

Semaine 5

IMMERSION



Du 26 au 29 février

J1

IMMERSION EN CFA pour les Conseillers TECHNIQUES

J2

2 sous-groupes Conseillers TECH / 2 sous-groupes Conseillers ADMIN / 4 Formateurs Coachs

1. Comprendre les phénomènes de stress.
2. Identifier les causes et les conséquences du stress.
3. Identifier les sources de stress pour chacun et pour chaque poste (dans son métier / dans son équipe et pour chaque poste).
4. Coconstruire des solutions

J3

Zéro faute & effets de style.

- Les points rouges de la grammaire.
- Quelques formules « à fautes ».
- Règles typographiques.
- La boîte à outils du quotidien.
- Phrases hors style, l'art de la liaison, vocabulaire, synonymes, ponctuation.
- Les astuces pour être lisible.

J4

Les EMAILS / Les SMS (ou messagerie interne) / Les COMPTE-RENDUS / Les SYNTHÈSES

- Structurer son écrit pour faire passer un message.
- Produire des documents en adéquation avec l'objectif visé.
- Les aléas de la communication.
- Les formules de politesse.

Alternance de théorie et de pratique

Objectifs :

- Se familiariser avec le pack office et faire preuve d'agilité « digitale »
- Formaliser une idée, une consigne, une information par écrit, en respectant la syntaxe, et sans faute d'orthographe.
- Utiliser le vocabulaire professionnel approprié.
- Savoir rédiger un mail.

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

J1 + J2 + J3 :

- 2 formateurs coachs EE
- 2 formateurs A&V
- (1 formateur FATEC)

J4 :

- Equipe EE Solutions + coachs EE
- Équipe FATEC

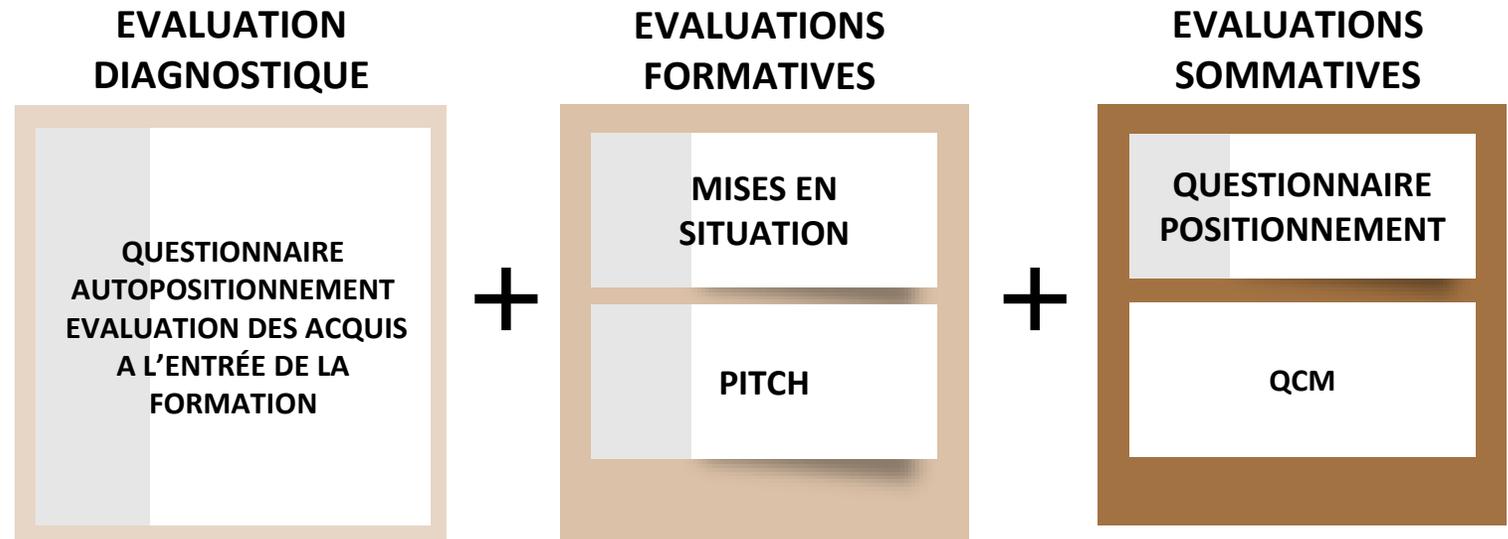
J5 :

- Équipe FATEC
- Equipe EE Solutions + coachs EE
- Équipe FATEC

Les évaluations proposées par les EE Solutions revêtent **deux objectifs** :

1. Vérifier si les objectifs pédagogiques ont été atteints, en l'occurrence si les capacités et connaissances acquises ont été intégrées par les stagiaires
2. Evaluer dans quelle mesure les compétences acquises en formation sont traduites en comportements professionnels en situation de travail

Comme en témoigne le schéma ci-contre, plusieurs types d'évaluation sont proposées aux stagiaires au fur et à mesure de la formation





ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

RÉFÉRENTE HANDICAP

Puisqu'une des valeurs que nous prônons est l'**inclusion**, les Entreprises Éphémères pour l'Emploi portent une attention particulière à l'accueil des personnes en situation de handicap. C'est pourquoi, nous recommandons au participant de signaler, dès son inscription, la nature de son handicap ainsi que ses besoins spécifiques, afin que nous puissions l'accueillir dans des conditions optimales : aménagements et locaux



Votre référente Handicap : Caroline De LAURENTIS sera à votre écoute :

▪ **06 77 11 13 91**

▪ **c.delarentis@entreprises-ephemeres.fr**



TARIFS

Ce dispositif de formation est réservé exclusivement aux demandeur.euse.s d'emploi ou aux personnes en recherche active dont le financement est pris en charge par France Travail ou un acteur de la région. Plus d'informations : nous contacter



CONTACTS

Pour toute information, nous vous invitons à nous adresser un mail à l'adresse suivante : recrutement@entreprises-ephemeres.fr



MODALITES ET DELAIS D'ACCES POUR LES CANDIDATS

Il est nécessaire de postuler en renseignant le questionnaire « Je participe ! » au bas de la page web suivante : <https://entreprises-ephemeres.fr/participer/>

Vous serez contactés par un coach de l'entreprise pour réaliser un entretien de motivation afin de vérifier que vous remplissez les conditions pour participer au dispositif

Le délai d'accès entre la demande et le début de la prestation est en moyenne de 4 semaines. Se référer à la date du début du dispositif sur le site internet



Site internet :

www.entreprises-ephemeres.fr

Facebook :

<https://www.facebook.com/entreprisesephemerespourlemploi>

LinkedIn :

<https://www.linkedin.com/in/entreprises-ephemeres-emploi>