PROCÉDURE D'ACCUEIL ET DE POSITIONNEMENT

L'accueil de notre clientèle est organisé conformément aux exigences du référentiel Qualiopi et du Label QAE, dans le respect de notre charte qualité. À cet effet, nous avons formalisé une procédure de positionnement (7 étapes) permettant d'identifier les motivations, les acquis et l'expérience des candidats pour ensuite analyser chaque projet selon sa nature.

1. Accueil physique

- Saluer chaque client dès son arrivée avec le sourire
- L'installer confortablement
- Lui proposer un verre d'eau ou un café
- Si le bureau est occupé, faire patienter la clientèle en anticipant sur la fiche de renseignements
- Fournir au besoin un stylo et un support pour écrire

2. Fiche de renseignements

- Évaluer au plus près les besoins de chaque client à l'aide du questionnaire
- Poser des questions pour cerner les attentes et les objectifs du client
- Demander comment le client nous a connu (internet, parrainage, réseaux sociaux, etc.)
- Demander si le client est en situation d'handicap

3. Gestion du handicap

- Faire appel au référent handicap de l'établissement
- Mise en application de la procédure de prise en charge PSH
- Compléter le questionnaire d'analyse du handicap

4. Traitement de la demande

- Analyser chaque projet à l'aide du formulaire de traitement
- Étudier minutieusement la faisabilité du projet
- En cas de non-faisabilité du projet, orientation vers un partenaire adapté

5. Proposition commerciale

- Proposer une offre de formation adaptée aux besoins de chaque client
- Apporter une réponse précise et chiffrée de chaque projet (devis)
- Présenter les modalités de financement
- Informer sur les horaires d'ouverture de l'agence et les conditions de conduite.
- Expliquer le déroulement de la formation et les modalités de suivi
- Rappeler les informations mises à disposition selon le référentiel Qualiopi et/ou le Label Qualité.

6. Évaluation de départ

- Explication du processus d'évaluation (diagnostic)
- Communiquer et interpréter les résultats de l'évaluation à l'élève

7. Signature du contrat

- Acceptation du devis
- Validation de la formule choisie
- Documents requis (conditions d'accès)
- Signature et remise du contrat
- Mise à disposition du règlement intérieur, des CGV et des CGU (plateforme d'apprentissage)
- Remise du kit pédagogique
- Signature de l'attestation de mise à disposition des moyens nécessaires au bon déroulement de la formation
- Remerciement du client
- Le raccompagner pour lui ouvrir la porte
- Le saluer avec le sourire.