

Gestion de la relation client



Organiser et gérer la formation dans l'entreprise afin d'accompagner au mieux vos salariés

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ➔ **Maîtriser la législation de la formation après la réforme**
- ➔ **Comprendre les rôles de l'OPCO et de la branche professionnelle**
- ➔ **Mettre en oeuvre le Compte Personnel de Formation**

PROGRAMME

1. Identifier les dispositifs de formation

- Le plan de formation
- Le Compte Personnel de Formation: Modalités d'acquisition et abondements, formations éligibles, condition de mise en oeuvre, rôle de l'employeur, financement
- La professionnalisation: contrat et période
- Le contrat d'apprentissage

2. Utiliser de façon opérationnelle les textes de la formation professionnelle

- Les textes légaux et conventionnels applicables
- Les acteurs de la Formation Professionnelle Continue: OPCA, branches professionnelles
- Les obligations de l'employeur

3. Elaborer une stratégie de formation

- Etablir un processus d'élaboration du plan adapté à l'entreprise
- Définir les orientations formations
- Recueillir et qualifier les besoins collectifs et individuels
- Chiffrer les besoins collectés

4. Elaborer une stratégie de formation

- Etablir un processus d'élaboration du plan adapté à l'entreprise
- Définir les orientations formations
- Recueillir et qualifier les besoins collectifs et individuels
- Chiffrer les besoins collectés

5. Accompagner les salariés

- Informer les salariés sur les dispositifs: Congés Individuel de Formation (CIF), bilan de compétences, conseil en évolution professionnelle, validations des acquis de l'expérience.
- Mettre en oeuvre le nouvel entretien professionnel et assurer la traçabilité en vue de l'entretien bilan

Durée

14 HEURES

Tarif

700 €

Pré-requis

Aucun

Profil du stagiaire

Tout public

Délai d'accès

2 à 4 semaines selon
financement

Équipe pédagogique

Formateur spécialisé

Moyens pédagogiques et
techniques

-Accueil des stagiaires dans une
salle dédiée à la formation.

-Exposés théoriques

-Etude de cas concrets

-Quiz en salle

Évaluation de la formation

-Feuilles de présence

-Questions orales ou écrites

-Mises en situation

-Formulaires d'évaluation de la
formation.

-Certificat de réalisation de
l'action de formation.



Mise à jour

Juin 2025



Taux de satisfaction de nos
stagiaires (juin 2025- juin 2026)

100%