

Public

- Tout public

Prérequis

- Disposer d'une adresse mail personnelle unique

Modalités d'admission

- Aucune en dehors des prérequis

Durée

- 40 minutes estimées à effectuer sur une période de 30 jours de droits ouverts

Modalités et méthodes pédagogiques

- Distanciel, test de compétences numériques disponible sur aftral.com
- Séquences de cours en autonomie
- En langue française

Qualité des formateurs

- Sans objet

Documents remis

- Attestation de formation

Les personnes en situation de handicap sont invitées à contacter le référent Handicap local afin d'étudier les possibilités de suivre la formation

Nous contacter

www.aftral.com

0809 908 908



COMPRENDRE LES DEMANDES CLIENT

Objectifs généraux

- ◆ Identifier le réel besoin
- ◆ Gérer les réactions, qu'elles soient positives ou négatives

Les plus de la formation



- ◆ Plus de flexibilité dans le parcours de formation
- ◆ Un accès facilité aux supports de formation disponibles à tout moment et en tout lieu sur une plateforme E-learning sécurisée à partir des outils de mobilité (pc, tablette)
- ◆ Une assistance technique via une adresse mail dédiée
- ◆ Un gain de temps pour l'entreprise et le salarié
- ◆ Des frais de formation et de déplacement optimisés
- ◆ Des modules interactifs adaptés au terrain

Mode d'évaluation des acquis

- ◆ Appréciation par le participant du niveau d'amélioration de ses connaissances et compétences
- ◆ Réalisation d'évaluations avec enregistrement des résultats obtenus
- ◆ Suivi des modules de formation en ligne justifié par le détail du parcours de formation réalisé

Validation

- ◆ Attestation de formation
- ◆ Niveau : Sans objet
- ◆ Possibilité de valider un/des blocs de compétences : Sans objet
- ◆ Code RNCP/RS : Sans objet
- ◆ Certificateur : Sans objet
- ◆ Code Certif Info : Sans objet

Agrément

- ◆ Sans objet

PROGRAMME

N° SEQUENCE		DUREE
0	Identifier les objectifs et étapes de la formation réalisées depuis la plateforme e-learning	/
- Présentation animée de la formation : composée de modules thématiques en ligne destinés à favoriser l'atteinte des objectifs - Test d'auto-positionnement		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Plateforme de formation en ligne Accompagnement administratif et technique
N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
1	Identifier le réel besoin	0 h 20
- La motivations des questions - L'écoute active - La troisième oreille - La qualité des questions		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Plateforme de formation en ligne Accompagnement administratif et technique
N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
2	L'orientation client	0 h 20
<i>Théorie :</i> - Comprendre les émotions - Développer le positif - L'attitude Aïkido - Clin d'œil <i>Evaluation :</i> - Tests d'auto-positionnement		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Plateforme de formation en ligne Accompagnement administratif et technique
N° SEQUENCE		DUREE
3	Bilan et synthèse de la formation	/
Evaluation de satisfaction de la formation		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Plateforme de formation en ligne Accompagnement administratif et technique

Modalités techniques des formations distancielles : Disposer d'un environnement technique de travail adapté, cf. [fiche PREREQUIS TECHNIQUES](#)