

## Descriptif d'évaluation des stagiaires

### En amont

- Analyse du besoin avec le responsable du service client
- Aide à la définition des besoins, diagnostic d'évaluation
- Préconisations (format, contenu, durée, outils)
- Réalisation du plan de formation
- Validation du plan par le responsable de service
- Questionnaire de positionnement à remplir par le stagiaire

### Pendant

- Déroulement de la formation-action sur les outils du stagiaire avec la validation des acquis tout au long de la formation en alternant des cours théoriques avec des travaux pratiques et manipulation des solutions, accompagnement personnalisé
- En fin de journée est organisé un questions/réponses afin d'approfondir certains points
- Dans le cadre d'une formation sur plusieurs jours, le stagiaire doit réaliser certains travaux qui seront vérifiés par le formateur avant de débiter la séance suivante

### En aval

- En fin de formation, une fiche d'évaluation est remplie par les stagiaires
- Mise à disposition des stagiaires des aides avec accès à notre maintenance en ligne
- Enquête post-formation envoyée au responsable de service client
- Analyse en interne des réponses
- Réalisation d'un briefing en interne entre le chef du projet et le formateur
- Rencontre avec le responsable de service client pour un débriefing