

## Formation des animateurs qualité et formation



### PUBLIC CIBLÉ

- Animateurs Qualité et Formation
- Responsables cellules qualité



### OBJECTIFS

- Mettre en œuvre les techniques de contrôle qualité et vérifier la qualité des différents services fournis dans les gares et à bord des trains.
- Réaliser des analyses de besoins de formation du personnel front office.
- Concevoir des modules pédagogiques et animation de formations initiales et continues



### PRÉREQUIS

IFF CV24 : Manager la relation client au quotidien.



### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Exercices de mise en situation avec un accompagnement en mode coaching, échanges sur les situations vécues, ancrages et partages de pratiques professionnelles.



### PROGRAMME

- S'approprier son rôle d'animateur Qualité & Formation.
- Être le garant et opérationnaliser le système de veille service de la relation client.
- Développer sa posture d'animateur contrôle Qualité avec la posture coach.
- Développer sa posture de formateur.
- Développer la culture client.



**DURÉE:** 5 Jours

• **Evaluation de niveau 2** : Evaluation des capacités acquises en fin de formation ➔ **Non**