

ETAPES D'ACCES A LA FORMATION ET DE GESTION

ADMINISTRATIVE

➤ Réception des demandes clients

- Site internet
 - Envoi mail ou appel pour prise de contact et Informations complémentaires
- Mail
 - Traitement du mail – demande d'informations si nécessaires
 - Traitement de la demande avec retour par mail
- Téléphone
 - Réponse immédiate
 - Prise de coordonnées pour envoi devis ou autre documents demandés

➤ Positionnement des stagiaires

- L'évaluation des participants et de leurs attentes en début de formation s'effectuera par un tour de table matérialisé dans un document écrit intitulé : « Tour de table ».
Il fera état de l'obligation de suivi complet de la session de formation et des conséquences en cas d'abandon ou d'absence en cours de formation.

➤ Préinscription

- Envoi devis
- Envoi bulletin d'inscription
- Envoi calendrier formation
- Envoi programme formation
- Envoi feuille réservation JDA (FSST et MAC FSST)
- Signification des prérequis obligatoires

➤ Retour devis signé

- Envoi convention
- Envoi programme formation
- Rappel des prérequis

➤ Retour convention signée

- Vérification des prérequis
- Validation inscription
- Envoi convocation
- Envoi consignes si nécessaire

➤ **Gestion des ruptures**

- En cas d'absence au démarrage ou d'arrêt en cours de formation, il sera systématiquement proposé un repositionnement sur les sessions suivantes en fonction des motifs d'arrêt.

➤ **Envois post-formation**

- Envoi par mail :
 - Facture
 - Feuille de présence
 - Certificat (si nécessaire)
 - Evaluation à froid
- En absence de retour de l'évaluation à froid :
Relance entre 1 à 6 mois après l'envoi par mail