

## PROCÉDURE D'ACCUEIL ET DE POSITIONNEMENT

L'accueil de notre clientèle est organisé conformément aux exigences du référentiel Qualiopi et du Label QAE, dans le respect de notre charte qualité. À cet effet, nous avons formalisé une procédure de positionnement (7 étapes) permettant d'identifier les motivations, les acquis et l'expérience des candidats pour ensuite analyser chaque projet selon sa nature.

### 1. Accueil physique

- Saluer chaque client dès son arrivée avec le sourire
- L'installer confortablement
- Lui proposer un verre d'eau ou un café
- Si le bureau est occupé, faire patienter la clientèle en anticipant sur la fiche de renseignements
- Fournir au besoin un stylo et un support pour écrire

### 2. Fiche de renseignements

- Évaluer au plus près les besoins de chaque client à l'aide du questionnaire
- Poser des questions pour cerner les attentes et les objectifs du client
- Demander comment le client nous a connu (internet, parrainage, réseaux sociaux, etc.)
- Demander si le client est en situation d'handicap

### 3. Gestion du handicap

- Faire appel au référent handicap de l'établissement
- Mise en application de la procédure de prise en charge PSH
- Compléter le questionnaire d'analyse du handicap

### 4. Traitement de la demande

- Analyser chaque projet à l'aide du formulaire de traitement
- Étudier minutieusement la faisabilité du projet
- En cas de non-faisabilité du projet, orientation vers un partenaire adapté

### 5. Proposition commerciale

- Proposer une offre de formation adaptée aux besoins de chaque client
- Apporter une réponse précise et chiffrée de chaque projet (devis)
- Présenter les modalités de financement
- Informer sur les horaires d'ouverture de l'agence et les conditions de conduite.
- Expliquer le déroulement de la formation et les modalités de suivi
- Rappeler les informations mises à disposition selon le référentiel Qualiopi et/ou le Label Qualité.

## **6. Évaluation de départ**

- Explication du processus d'évaluation (diagnostic)
- Communiquer et interpréter les résultats de l'évaluation à l'élève

## **7. Signature du contrat**

- Acceptation du devis
- Validation de la formule choisie
- Documents requis (conditions d'accès)
- Signature et remise du contrat
- Mise à disposition du règlement intérieur, des CGV et des CGU (plateforme d'apprentissage)
- Remise du kit pédagogique
- Signature de l'attestation de mise à disposition des moyens nécessaires au bon déroulement de la formation
- Remerciement du client
- Le raccompagner pour lui ouvrir la porte
- Le saluer avec le sourire.