



# Programme de formation

## Réunion d'échanges de pratiques

C'est une réunion au cours de laquelle chacun va pouvoir s'exprimer sur ses propres pratiques professionnelles et entendre celles des autres participants (ex : chauffeurs, exploitants et commerciaux, afin :

- De mieux connaître ses collègues,
- De mieux se faire connaître de ses collègues,
- De mettre à jour certains dysfonctionnements rencontrés dans son activité,
- De faire émerger des solutions communes,
- De faciliter les liens et la communication entre les différents métiers.

### Le but de la formation

**Accroître le professionnalisme de chacun pour un meilleur service aux clients**

### Les objectifs de la formation

1. Prendre conscience des exigences spécifiques au métier de chacun ainsi que celles à la clientèle.
2. Améliorer nos pratiques professionnelles.
3. Améliorer la communication entre les salariés d'une même entreprise.

### Les contenus de la formation

#### Pendant la formation

##### Introduction de la réunion :

But de la réunion, les fonctions de chacun et du groupe, les règles du jeu, le plan de travail

##### Le recueil d'informations :

- Faire exprimer les participants, faire exprimer les opinions, les confronter, faire préciser
- Donner la parole, écouter et noter...



### Le traitement de l'information :

- Faire des synthèses partielles pour clarifier les informations fournies et permettre d'aller plus loin  
Faire émerger des solutions communes
- Faire une synthèse générale.

### Conclusion de la réunion :

- Rappel de ce que l'on va faire de l'information. Rappel des solutions éventuelles
- Annoncer les suites (ex : résumé écrit, nouvelle réunion...)
- Remerciements

### Nos principes d'action

- Chaque participant a le droit de s'exprimer,
- Ecouter les autres sans les interrompre,
- Ne pas porter de critiques personnelles ou de dénigrements sur les collègues,
- Evoquer les points d'amélioration mais aussi les points de satisfaction,
- Eteindre les téléphones.

### Évaluation

- Evaluation formative : en cours de formation par de fréquentes mises en situation et par questions de validation.
- Evaluation sommative : par un test d'évaluation écrit rempli en fin de stage.
- Evaluation à froid : à 3 mois.
- Attestation de stage
- Certificats de réalisation
- Feuille de présence

### Le public concerné

- Tous salariés d'une même entreprise

#### **PRE-REQUIS :**

- Aucun

### Informations complémentaires

- Formation accessible aux personnes en situation de handicap : nous consulter
- Délai d'accès pour inscription : 1 mois.

### Le lieu

- Chez le client

23/08/2024

## La durée et les horaires

- Durée d'environ 1h30 à 2h, 9h-11h.

## Le formateur

**Grégory Merlière**, responsable « GM ! Conseil Formation »

- Titulaire d'un Diplôme Universitaire de Responsable Formation (Master I)
- Responsable pédagogique adjoint DURF à la DFC de l'université d'Angers.

Pour nous joindre : 06.09.89.35.42, [gmerliere@gm-conseil-formation.fr](mailto:gmerliere@gm-conseil-formation.fr)



GM! Conseil Formation EURL au capital de 3000€  
22 rue Marquise de Barol • 49360 Maulévrier • 06.09.89.35.42  
[gmerliere@gm-conseil-formation.fr](mailto:gmerliere@gm-conseil-formation.fr) • [www.gm-conseil-formation.fr](http://www.gm-conseil-formation.fr)  
Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 52490300149, auprès de la région Pays de la Loire  
N° d'immatriculation : 799 459 573 R.C.S. Angers