

## FORMATEUR D'ASSISTANCE F/H

0304

### Appellations les plus courantes

- *Responsable formation Assistance, animateur de formation interne, coordinateur formation*

### Missions

- *Anime des actions de formation destinées aux personnels d'assistance afin de leur permettre d'acquérir et/ou d'entretenir les compétences nécessaires à l'exercice de leur emploi.*
- *Participe à la conception et à l'évolution des programmes et des supports pédagogiques ainsi qu'à l'organisation des formations.*

## Son environnement

### Famille de métier

- 03 – Support et Organisation d'Assistance

### Relations internes

Opérations d'assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Commercial et marketing	<input type="checkbox"/>
Activités médicales	<input checked="" type="checkbox"/>	Système d'information	<input checked="" type="checkbox"/>
Support et organisation assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Ressources humaines	<input checked="" type="checkbox"/>
Gestion d'assistance	<input type="checkbox"/>	Autres métiers support et transverses	<input type="checkbox"/>
Réseau de partenaires	<input type="checkbox"/>		

### Environnement de travail

- Le métier s'exerce dans un bureau, dans des salles de formation, sur les plateaux d'assistance et sur les postes de travail des personnels formés.
- Les horaires sont en général réguliers

## Les activités

### Recueillement des besoins de formation émanant de l'Assistance

- Recueille les besoins de formation du personnel et définit avec la hiérarchie les objectifs pédagogiques des actions de formation dont il (elle) a la charge :
  - Le cas échéant, collecte auprès des services connexes (qualité, gestion des réclamations, services de gestion ...) les informations permettant d'identifier les dysfonctionnements pouvant être résolus par des actions de formation ;
  - Se tient informé auprès des services internes concernés des évolutions des produits d'assistance, des procédures, réglementations et techniques associées afin d'actualiser le contenu des formations.

### Conception des actions, de la pédagogie, de la logistique et des outils de formation

- Participe à la mise en place de nouveaux produits
  - Définit le programme, la durée et les méthodes d'animation (études de cas pratique, mises en situation professionnelle, e-learning, Mooc, jeux de rôle), et rédige les supports pédagogiques
  - Définit les parcours de formation individualisés
- Participe à l'organisation logistique et administrative des formations :
  - Détermine avec la hiérarchie les dates, horaires et listes de participants
  - Mobilise si nécessaire des intervenants internes, externes pour l'animation ou la co-animation de certaines parties de la formation
  - S'assure de la disponibilité des locaux et matériels ; aménage l'espace de formation
  - Assure l'opérationnalité de l'environnement (outils métiers, matériel, sales)

### **Animation de sessions de formation, d'intégration et de la montée en compétence des collaborateurs de l'assistance, dont les saisonniers, en groupe ou en individuel**

- Développe une culture de la relation client
- Anime les séances de formation en groupe ou en individuel ; fait signer les feuilles de présence et renseigner les fiches d'évaluation de la formation
- Participe à l'organisation des saisons de forte activité

### **Evaluations, suivi des formations**

- Évalue les acquis des formations afin de mesurer les écarts entre les objectifs visés et les résultats obtenus et propose des actions correctrices : modification des programmes, formations complémentaires, accompagnement individuel ...
- Conçoit ou pilote la conception d'outils d'évaluation et/ou de validation des acquis.
- Participe à l'appréciation des saisonniers et aux décisions d'intégrations pendant ou lors des périodes d'essai.
- Établit les bilans, rapports et comptes-rendus des formations animées.

### **Gestion, recrutement et suivi des formateurs occasionnels**

- Établit les plannings de formation et les convocations aux sessions.
- Participe à l'évaluation des animations réalisées par des formateurs occasionnels
- Réalise la formation de formateurs occasionnels
- Participe à des projets ayant des incidences formation pour optimiser les procédures en place

### **Animation d'un ou plusieurs formateurs d'assistance avec ou sans lien hiérarchique**

- Anime, suit et accompagne individuellement et collectivement les collaborateurs
- Donne du sens aux collaborateurs en s'assurant que chacun s'approprie son rôle dans l'organisation
- Décline et partage les objectifs individuels et collectifs avec les collaborateurs et communique les indicateurs liés à la performance

## Les compétences clés

Les 5 compétences clés du métier « 304 Formateur d'assistance »		
Famille de compétence	Numéro	Compétence
Ressources humaines et formation	SF1215	Définir un objectif, un programme et un contenu pédagogique
Ressources humaines et formation	SF1219	Produire ou participer à la production / mise à jour de dispositifs, supports et moyens pédagogiques
Management	SF1728	Animer, sans position hiérarchique, un groupe de spécialistes
Connaissance assistance	CT202	Connaissance des techniques, procédures, réglementations, contrats et garanties, vocabulaire technique, contraintes de l'environnement liés
Connaissance assistance	CT204	Connaissance des procédures de traitement des appels et dossiers d'assistance.

## Les compétences

### **Savoir-faire**

- Gérer la relation client/ bénéficiaires et/ou prestataires en utilisant les techniques d'accueil, d'écoute et de questionnement adaptées au canal de communication mobilisé (écrit, oral, visioconférence...)
- **Définir un objectif, un programme et un contenu pédagogique**
- Concevoir des outils permettant d'évaluer les compétences professionnelles acquises
- Présenter de manière synthétique et précise les sujets traités lors de la formation
- **Produire ou participer à la production / mise à jour de dispositifs, supports et moyens pédagogiques**
- Identifier et traiter les risques de conflits
- Assurer des missions de formation occasionnelles
- Encadrer l'intégration et le suivi des nouveaux embauchés
- **Animer, sans position hiérarchique, un groupe de spécialistes**

### Connaissances

- Connaissance des métiers de l'entreprise, de l'organisation, et des interlocuteurs des clients et prospects
- Connaissance des rôles des services connexes et des moyens d'échanges
- Connaissance générale des natures d'assistance proposées par l'entreprise
- **Connaissance des techniques, procédures, réglementations, contrats et garanties, vocabulaire technique, contraintes de l'environnement liés aux domaines d'assistance**
- **Connaissance des procédures de traitement des appels et dossiers d'assistance.**
- Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise
- Connaissance du fonctionnement des plateaux d'assistance
- Connaissance des méthodes et techniques de communication et de pédagogie

## L'accès au métier

### Aptitudes

- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à transmettre ses connaissances
- Capacité à établir avec les bénéficiaires d'assistance une relation d'aide et de confiance
- Capacités d'écoute et de communication
- Capacité à gérer les tensions, les conflits
- Capacité rédaction et formalisation

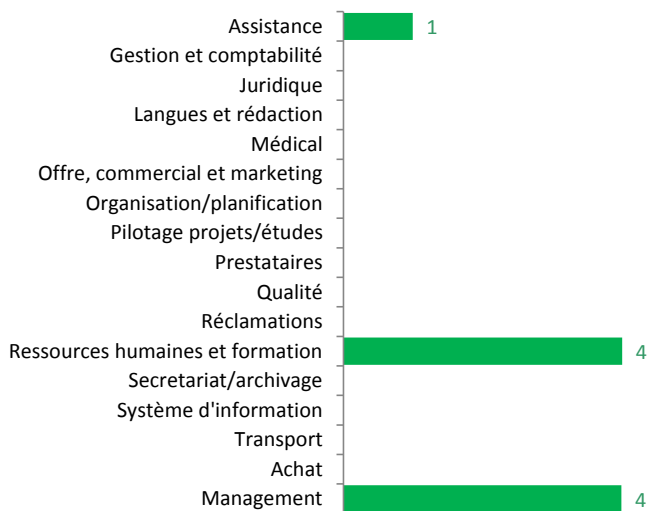
### Niveau de formation, expérience

- Une expérience confirmée dans des emplois de chargé et/ou d'encadrant d'assistance est exigée, une expérience ou formation à la pédagogie est appréciée, tout comme une expérience à l'animation de groupes, à la formation de formateur peut être souhaitées.

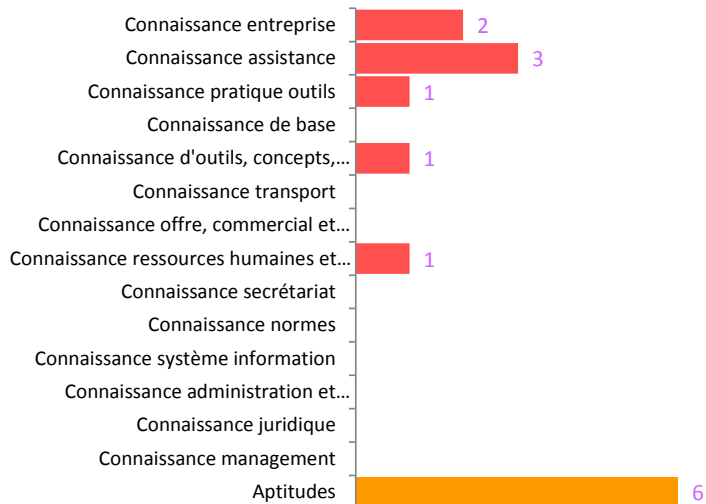
# Les perspectives d'évolutions

## Composition des domaines des compétences du métier

Le métier « 304 Formateur d'assistance » comprend 9 savoir-faire, qui se ventilent comme suit :

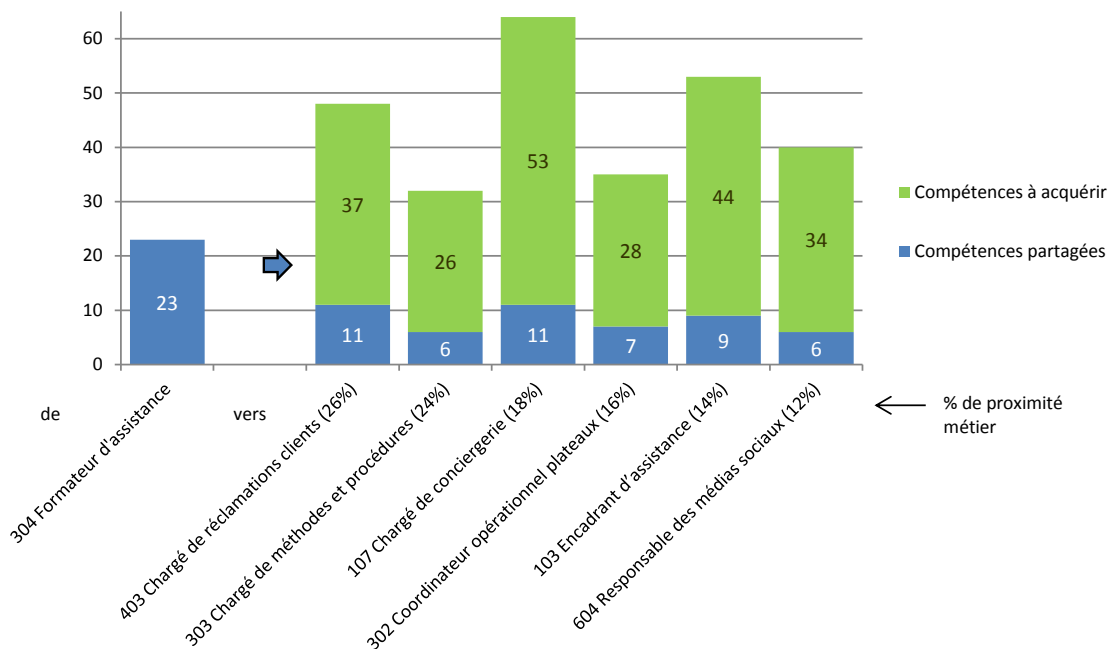


Le métier « 304 Formateur d'assistance » comprend en outre 14 connaissances et aptitudes, qui se ventilent comme suit :



## Évolutions envisageables

Les passerelles envisageables par ordre décroissant de proximité métier



## Évolutions envisageables

- 106. Chargé de réservation
- 803. Chargé de formation