

Thème : Call Centre : Manager les formateurs internes et les tuteurs

Population cible : Cadres de Direction, Cadres Moyens et Assistants chargés de projet.

<p>Objectifs de formation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constituer l'équipe de formateurs internes. • Accompagner la montée en compétences des formateurs internes. • Organiser et pourvoir la fonction tutorale. • Préparer les tuteurs à l'exercice de leur mission. • Animer les réseaux internes de formateurs et de tuteurs. 	<p>Objectifs pédagogiques :</p> <p>Conciliation entre les apports théoriques et les aspects pratiques.</p>
--	---

Jours	Contenus/ Concepts clés à aborder	Méthodes et Moyens Pédagogiques	Durée (Heures)	
			Théorie	Pratique
J1	<p>1 Constituer une équipe de formateurs occasionnels internes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les compétences nécessaires à la conception et à l'animation de formation. • Se donner des critères de sélection des formateurs. • Élaborer un plan d'actions pour accompagner la montée en compétences des formateurs. • Permettre aux interventions d'experts d'être les plus profitables possibles aux participants. 	<p>Team Works Cas Pratiques Vidéo projecteur</p>	2	4
J2	<p>2 Valider la conception de formations destinées à être déployées en interne et accompagner le déploiement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définir les spécifications des conceptions internes. • Valider une conception. • Habilitier les formateurs internes pour le déploiement d'une formation existante. • Observer une animation et faire un retour constructif à l'animateur. 	<p>Team Works Cas Pratiques Vidéo projecteur</p>	2	4
J3	<p>3 Organiser et pourvoir la fonction tutorale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distinguer les différents cas de recours au tutorat : <ul style="list-style-type: none"> ☐ apprentissage, professionnalisation ; ☐ intégration ; ☐ mobilités, accompagnement du changement... • Identifier les différents rôles et les 	<p>Team Works Cas Pratiques Vidéo projecteur</p>	2	4

	<p>positionner :</p> <p>☐ tuteur, mentor, formateur individuel, coach...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Favoriser un accompagnement optimal : tuteurs référents et tuteurs de proximité. • Susciter l'envie de devenir tuteur. • Sélectionner les tuteurs : identifier les compétences de départ incontournables. • Accompagner la montée en compétences des tuteurs. 			
J4	<p>4 Optimiser les dispositifs de formation interne</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faire vivre l'alternance formation - situation de travail. • Améliorer l'efficacité des formations à distance par le tutorat. <p>5 Animer les réseaux internes de formateurs et de tuteurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se positionner comme animateur de réseau. • Piloter la relation avec les interlocuteurs externes : organismes de formation... • Constituer et faire vivre les instances de pilotage. • Susciter les partages de bonnes pratiques. 	<p>Team Works Cas Pratiques Vidéo projecteur</p>	2	4
Total			8	16

Critères et indicateurs d'évaluation : Fiche d'évaluation - Questionnaire.

NB : Fiche à établir par l'opérateur de formation

Case réservée à l'administration :

Avis technique :

.....

.....

Fait à le

Signature