Cas pratique – Centre de formation "FormaPlus"

Situation initiale générale :

Vous travaillez au centre de formation FormaPlus, spécialisé dans les formations pour les adultes.

Vous faites partie de l’équipe administrative qui se compose de 5 personnes.

Vous vous occupez principalement de :

* L’accueil des apprenants et visiteurs
* L’organisation logistique des cours
* Le traitement des inscriptions
* Le soutien aux formateurs (plannings, documents...)

****

Organigramme

TP1 – Corbeille de courrier & priorisation

Il est 8h30. Vous commencez votre journée, et votre collègue laisse un mot :

« Le responsable IT vient changer deux imprimantes ce matin. Merci de l’accompagner dans les classes B12 et C4. Le directeur attend les listes de présences pour signature. Il faudrait aussi préparer les inscriptions pour la session de rattrapage de comptabilité analytique. »

Vous ouvrez vos e-mails :

* Message 1 : Un formateur demande une salle pour organiser un cours supplémentaire demain.
* Message 2 : Une apprenante annonce son arrêt de la formation pour raison médicale.

A peine vous avez terminé la lecture de ces deux e-mails que deux apprenants arrivent à l’accueil avec une question sur le paiement de leurs de cours.

Vous n’avez pas le temps de leur répondre que le téléphone sonne : une entreprise souhaite inscrire un employé de dernière minute à un cours du soir de gestion de projet.

**Consigne** : Expliquez comment vous allez gérer ces différentes demandes et justifiez vos choix de priorisation.

5 minutes de préparation

6 minutes de justification

4 minutes de réponse selon la fiche reçue

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tâche à effectuer** | **Quand ?** | **Comment ?** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

TP1 : Solution pour l’expert :

**🔴 Urgent et important → À faire immédiatement**

1. **Accueillir les deux apprenants à la réception
→** Présence physique = priorité immédiate. Clarifier leur situation rapidement pour ne pas bloquer l’accueil. Si nécessaire, fixer un rendez-vous de suivi.
2. **Répondre à l’appel (le téléphone sonne, il est urgent de répondre)**Mettre en attente les deux personnes de la réception et répondre au téléphone.

**La demande au téléphone est également urgente.**Deux possibilités :

* 1. Déléguer à un collègue disponible pendant qu’il gère les personnes à l’accueil.
	2. Prendre les coordonnées et rappeler juste après avoir répondu aux personnes de la réception.
1. **Accompagner le responsable IT dans les salles B12 et C4**→ Intervention prévue ce matin. Nécessite un accès immédiat pour respecter le planning technique.
	1. Penser à prévoir une personne qui s’occupe de l’accueil durant votre absence.
2. **Répondre au formateur qui demande une salle pour demain**→ Il est urgent de s’assurer qu’il reste des salles disponibles. Important de répondre rapidement au formateur pour qu’il s’organise.

**🟠 Important mais non urgent → Planifier**

1. **Préparer les inscriptions à la session de rattrapage de comptabilité analytique
→** Important pour l’organisation des cours, mais non urgent si les délais d’inscription le permettent. À planifier dans la journée.
2. **Envoyer les listes de présence au directeur pour signature
→** À faire dans la journée, mais pas bloquant si un léger décalage. Peut être programmé dans un créneau calme.
3. **Traiter l’annonce d’arrêt de formation pour raison médicale
→** Important pour la mise à jour des dossiers et suivi administratif. Peut être géré dans la journée.

Cas pratique – Centre de formation "FormaPlus"

Situation initiale générale :

Vous travaillez au centre de formation FormaPlus, spécialisé dans les formations pour les adultes.

Vous faites partie de l’équipe administrative qui se compose de 5 personnes.

Vous vous occupez principalement de :

* L’accueil des apprenants et visiteurs
* L’organisation logistique des cours
* Le traitement des inscriptions
* Le soutien aux formateurs (plannings, documents...)

****

Organigramme

TP2 – Entretien client (jeu de rôle)

Un adulte en reconversion professionnelle a rendez-vous pour se renseigner sur les cours proposés en cours du soir.

Votre collègue est absente, c’est vous qui devez le recevoir.

**Informations disponibles :**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Formation proposée | Durée | Période | Prix |
| Comptabilité analytique | 10 semaines | Mai – Juillet | CHF 950.– |
| Gestion d’équipe | 12 semaines | Juin – Septembre | CHF 1'150.– |
| Gestion de projet | 14 semaines | Août – Novembre | CHF 1'250.– |
| Certificat ressources humaines | 24 semaines | Juin – septembre  | CHF 3'500. –  |
| Formation en marketing | 24 semaines | Juin – septembre | CHF 6'000. – |

* Informations sur les financements possibles (ORP, bourse, etc.)
* Conditions d’inscription et délais

**Consigne** : Préparez-vous pour cet entretien :

* Accueillez le client
* Identifiez ses besoins
* Proposez des services adaptés
* Résumez l’échange et proposez une suite (visite, offre, rappel...)

5 minutes de préparation

10 minutes de jeu de rôle

5 minutes de réponse selon la fiche reçue

TP2 : Fiche rôle client (pour l’expert)

**Vous êtes :** M. ou Mme Keller, 38 ans
**Situation :** En reconversion professionnelle. Vous travaillez actuellement à 60 % et cherchez une **formation en cours du soir** compatible avec votre emploi.

**✅ Ce que vous cherchez :**

* Une **formation concrète et courte**, utile pour retrouver un emploi stable
* Intérêt pour la **gestion de projet** ou **gestion d’équipe**
* Disponible **en soirée uniquement**
* Souhaitez savoir si un **financement est possible** (vous êtes inscrit à l’ORP)

**💰 Budget : limité (max. CHF 2'000.– sans aide)**

**📌 Attentes :**

* Infos sur le **contenu des cours**, **durée**, **prix**
* Conditions d’inscription, **délais**, rythme
* Vous **ne décidez pas tout de suite**, mais attendez un **dossier ou un suivi (rappel, contact ORP...)**

**🗣 Comportement :**

* Serein, intéressé, un peu hésitant
* Posez quelques questions :
*« Est-ce que c’est reconnu ? », « Je peux encore m’inscrire ? », « Et si je dois rater un cours ? »*