

PROCÉDURE D'ACCUEIL ET DE POSITIONNEMENT

L'accueil de notre aimable clientèle répond à certains critères, en complément 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.

Notre équipe reste à votre entière disposition pour tout renseignement ou information complémentaire.
Au plaisir de vous accompagner tout au long de votre parcours.

FICHE DE RENSEIGNEMENTS

Afin de traiter au mieux votre demande, nous vous prions de bien compléter ce questionnaire.
Cette fiche de renseignements s'inscrit dans le cadre d'une démarche qualité.

Date de la demande	
Nom prénom	
Date de naissance *	
Adresse	
Téléphone portable	
Avez-vous un n° NEPH valide ? Si oui, lequel ? Si non, avez-vous effectué une demande de permis sur ANTS ?	
Formation(s) demandée(s)	
Si objectif(s) professionnel(s), Décrire le projet	
Type de financement souhaité	
Coordonnées de l'employeur (si impliqué dans le projet)	
Besoins de l'employeur (si impliqué dans le projet)	
Êtes-vous en situation de handicap ? Si oui, merci de remplir notre fiche d'analyse handicap	

TRAITEMENT DE LA DEMANDE

La demande de l'apprenant doit être traitée sous 7 jours maximum

Nom du responsable pédagogique :

Nom du référent handicap (en cas de PSH) :

Synthèse de la
demande :

Date du
traitement : _____

- Aménagements particuliers :
- Existence d'un projet professionnel : Oui/Non
- Évaluation de départ réalisée : Oui/Non
- Résultats de l'évaluation (volume prévisionnel) :
- Demande ANTS à effectuer par l'auto-école : OUI-NON
- Proposition détaillée de l'offre :

- Type de financement :
- Acceptation du client (et du financeur) : oui / non
- Nom et prénom du responsable ayant traité la demande :
- Signature du responsable :