

Préparez-vous au service à la clientèle — Guide du formateur ou de la formatrice

La formation est conçue pour être dispensée en 10 à 11 modules. Chaque module prendra entre 1,5 et 2 heures et comprend une présentation PowerPoint. Un manuel est prévu pour la personne apprenante pour tous les modules. Le manuel peut être imprimé ou distribué en ligne sous forme de fichier PDF à remplir. Certains modules comprennent des documents individuels ainsi qu'une fiche de réponses. De plus, un modèle de plan d'apprentissage avec des tâches jalons suggérées est disponible. Ce plan peut être utilisé pour les programmes financés par Emploi Ontario.

Les organismes d'alphabétisation et de formation de base d'Emploi Ontario doivent identifier le style d'apprentissage de chaque personne apprenante comme mentionné dans le manuel de la personne apprenante. Toutefois, un questionnaire sur le style d'apprentissage n'est pas compris dans le matériel. Néanmoins, vous pouvez vous servir du questionnaire utilisé dans votre organisme d'AFB.

Tous les documents créés (fichiers Word ou PowerPoint) peuvent être personnalisés pour votre organisme avec votre propre logo. Les documents provenant d'autres sources fournis à titre d'exemples ou de ressources sont des fichiers PDF et ne peuvent pas être personnalisés.

Le fichier graphique de la couverture a été inclus au cas où vous souhaiteriez l'utiliser pour les documents marketing que vous créez.

Vous devrez imprimer un manuel pour chaque personne apprenante qui suivra la formation. Vous devrez également imprimer l'évaluation et les documents correspondants pour les différents modules. Vous n'avez pas besoin d'imprimer les présentations PowerPoint pour les personnes apprenantes, car le matériel est inclus dans le manuel. Le modèle de plan d'apprentissage peut être personnalisé et imprimé pour chaque personne apprenante si vous êtes un organisme financé par Emploi Ontario.

Pour commencer, nous recommandons que le formateur ou la formatrice imprime une copie de chaque fichier. Lisez le manuel ainsi que les présentations PowerPoint correspondantes. Passez en revue tous les documents supplémentaires et les fiches de réponses fournis. Veuillez noter que les documents sont disponibles en formats Word, PDF remplissable et PowerPoint, ce qui vous permet de les modifier afin de répondre aux besoins de votre organisme.

Le module 10 peut être réalisé en une ou deux séances, en fonction des ressources disponibles dans votre établissement pour les activités pratiques. Vous trouverez ci-dessous une liste d'activités suggérées à réaliser au cours des séances 10 et/ou 11.

- Demandez aux personnes apprenantes de jouer une scène de restaurant fictive. Chaque personne jouera un rôle différent. Rôles suggérés : hôte/hôtesse, personnel de service, invité/invitée, gérant/gérante. Proposez une variété de scénarios pour qu'elles puissent s'exercer.
 - Comme défi supplémentaire, demandez à une personne apprenante de jouer le rôle de l'hôte ou de l'hôtesse et de guider une personne malvoyante à sa table. Les renseignements sur la LAPHO du module 8 l'aideront dans cette tâche.
- Fournissez aux personnes apprenantes une variété de courriels de clients et clientes. Utilisez des sujets positifs et négatifs. Demandez aux personnes apprenantes d'écrire des réponses aux courriels en respectant les règles d'étiquette appropriées.
- Créez un faux établissement de vente au détail ou d'épicerie. Fournissez de la fausse monnaie canadienne aux personnes apprenantes. Demandez-leur de jouer différents rôles de personnel, de clients ou de clientes et de jouer divers scénarios que vous leur proposerez.
- Si un téléphone est à disposition des personnes apprenantes, demandez-leur de répondre aux appels téléphoniques de clients et clientes souhaitant prendre rendez-vous. Fournissez-leur un calendrier ou un horaire papier ou en ligne pour documenter les rendez-vous prévus. D'autres personnes apprenantes ou membres du personnel peuvent jouer le rôle du client ou de la cliente qui appelle pour prendre rendez-vous.
- Invitez les personnes apprenantes à remplir divers formulaires/documents pour postuler un emploi dans le domaine du service à la clientèle. Présentez des exemples de formulaires qu'elles auront à utiliser dans le cadre de leur travail. Voici quelques exemples :
 - Bon de réduction
 - Formulaire de retour de marchandise
 - Feuille de présence
 - Chèques-cadeaux
 - Demande d'emploi
- Demandez aux personnes apprenantes de faire l'inventaire de certains produits dans votre établissement.

Au cours du module 10, ou d'une 11^e séance supplémentaire au besoin, vous pouvez inviter les personnes apprenantes à effectuer une tâche culminante adaptée à leur voie de transition :

Voici quelques suggestions de tâches culminantes :

- Voie de transition pour l'emploi — adjointe administrative
- Voie de transition pour l'emploi — représentant au service à la clientèle
- Voie de transition pour l'emploi — service d'alimentation
- Voie de transition pour l'emploi — chauffeur livreur
- Voie de transition pour l'emploi — planification événement

Le tableau ci-dessous indique quels documents du fichier zip correspondent à chaque étape et à chaque module.

Étape	Nom et type du fichier pour chaque module
Accueil et évaluation	• Préparez-vous au service à la clientèle — Évaluation (Word) • Modèle du plan d'apprentissage — Préparez-vous au service à la clientèle (Word) • Préparez-vous au service à la clientèle — manuel (Word/PDF)
Module 1	• Préparez-vous au service à la clientèle Module 1 (PowerPoint) • Préparez-vous au service à la clientèle — manuel (Word/PDF)
Module 2	• Préparez-vous au service à la clientèle Module 2 (PowerPoint) • Préparez-vous au service à la clientèle — manuel (Word/PDF)
Module 3	• Préparez-vous au service à la clientèle Module 3 (PowerPoint) • Préparez-vous au service à la clientèle — manuel (Word/PDF)
Module 4	• Préparez-vous au service à la clientèle Module 4 (PowerPoint) • Préparez-vous au service à la clientèle — manuel (Word/PDF)
Module 5	• Préparez-vous au service à la clientèle Module 5 (PowerPoint) • Préparez-vous au service à la clientèle — manuel (Word/PDF) • Anneau de stratégies pour réduire le stress — Module 5 (Word)
Module 6	• Préparez-vous au service à la clientèle Module 6 (PowerPoint) • Préparez-vous au service à la clientèle — manuel (Word/PDF)
Module 7	• Préparez-vous au service à la clientèle Module 7 (PowerPoint) • Préparez-vous au service à la clientèle — manuel (Word/PDF)
Module 8	• Préparez-vous au service à la clientèle Module 8 (PowerPoint) • Préparez-vous au service à la clientèle — manuel (Word/PDF)
Module 9	• Préparez-vous au service à la clientèle Module 9 (PowerPoint) • Préparez-vous au service à la clientèle — manuel (Word/PDF)
Module 10	• Préparez-vous au service à la clientèle Module 10 (PowerPoint) • Préparez-vous au service à la clientèle — manuel (Word/PDF)