

# Formation proposée par Errol



errol.coop

## Optimiser vos mises à disposition et fidéliser vos clients

**Lieu :** En présentiel

**Durée :** 14 heures – 2 journées

**Participants :**

- Dirigeants et responsables
- Salariés permanents impliqués dans la gestion des missions (chargés d'accueil, de suivi, conseillers)
- Membres du conseil d'administration impliqués dans la stratégie de développement.

**Tarifs :**

400 € / jour pour les adhérents UNAI

450 € / jour pour les non adhérents

**Prérequis :**

Connaissance générale du fonctionnement d'une AI et des publics accompagnés

**Pédagogie :**

- Alternance d'apports théoriques, d'exercices pratiques et d'échanges d'expériences.
- Études de cas réels issus d'AI et de leur environnement.
- Ateliers collaboratifs (questionnaires, check-lists, plan d'action).
- Simulation de gestion de réclamations et d'entretiens avec clients.

**Accessibilité :**

Formations ouvertes aux personnes en situation de handicap, avec aménagements possibles selon les besoins.

### OBJECTIFS DE LA FORMATION :

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Comprendre les enjeux stratégiques et réglementaires de la mise à disposition (MAD) dans une AI.
- Organiser et sécuriser le processus de MAD, de la prise de commande à la clôture de mission.
- Développer une culture de la satisfaction clients pour fidéliser les partenaires et les usagers.
- Mettre en place des outils simples pour suivre la qualité de service et la performance de l'AI.
- Renforcer la relation clients dans une logique de partenariat durable, tout en respectant la mission sociale.

### CONTENU :

#### Enjeux et cadre de la mise à disposition dans une AI

- Rôle stratégique de la mise à disposition dans le modèle économique d'une AI.
- Objectifs sociaux et économiques : équilibre entre insertion et service rendu.
- Les spécificités réglementaires.
- Risques liés à une mauvaise gestion : non-conformité, insatisfaction, perte de crédibilité.

#### Cartographie des clients et des acteurs

- Identifier les différents profils de clients.
- Comprendre les besoins et attentes propres à chaque typologie.
- Prioriser les clients stratégiques pour l'activité de l'AI.

#### Organiser et sécuriser le processus de mise à disposition

- Étapes clés de la MAD.
- Bonnes pratiques pour chaque étape : check-lists, documents types, traçabilité.
- Coordination interne entre les permanents pour assurer fluidité et efficacité.

#### Développer une culture de la satisfaction clients

- Définir la satisfaction client dans le contexte spécifique d'une AI.
- Composantes clés de la satisfaction.
- Identifier les moments critiques du parcours client (« moments de vérité »).
- Les effets positifs d'une bonne satisfaction client.

#### Techniques pour mesurer et suivre la satisfaction

- Outils simples et adaptés aux AI.
- Définir des indicateurs pertinents.
- Utiliser les données collectées pour améliorer l'organisation interne.

#### Communication et fidélisation

- Techniques de communication adaptées selon les clients :
- Gérer les situations difficiles ou réclamations.
- Construire une relation durable.

#### Suivi global et pilotage de la performance

- Intégrer la satisfaction clients dans la gouvernance de l'AI.
- Relier satisfaction clients et insertion.
- Construire un plan d'action continu pour améliorer la qualité de service.