



***BILAN EVALUATION  
FORMATION***



***LES STANDARDS DE  
QUALITÉ ET  
LES DÉLICES CLIENT***

# *CLUBS : OCEANIA CLUB*

**Formateurs : Éric et Yosuné**



## COMMENT ÉVALUEZ-VOUS LES ASPECTS SUIVANTS ?

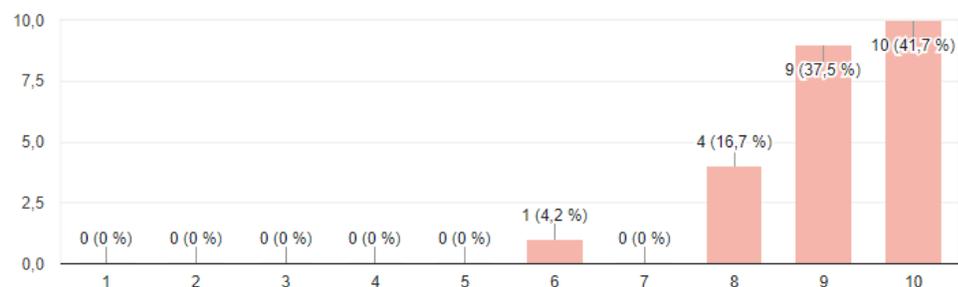
### LA FORMATION A-T-ELLE RÉPONDU À VOS BESOINS ?

24 réponses



### COMMENT ÉVALUEZ-VOUS LA QUALITÉ DE L'INTERVENANT ?

24 réponses



## Pourquoi ?

15 réponses

Intéressante, cohésion d'équipe, idées nouvelles

Elle m'a permis de réfléchir sur ma perception de la relation client/professionnel

Outils et réponses sur les clients et l'évolution de l'entreprise

Meilleure connaissance de la relation client.

+ de prise de conscience sur la qualité et ressenti client, la valeur ajoutée, la promesse ...

Apport d'une nouvelle vision

Sert à améliorer le service client

Approfondissement de nos actions envers les adhérents

Car nous avons pu échanger et faire évoluer des éléments déjà mis en place au sein des clubs afin de toujours être dans le futur

Remise en question, comment s'améliorer, échanges, cohésion d'équipe

Revoir les valeurs humaines de l'entreprise

Enrichissement / Réflexion / Travail collectif

Suite

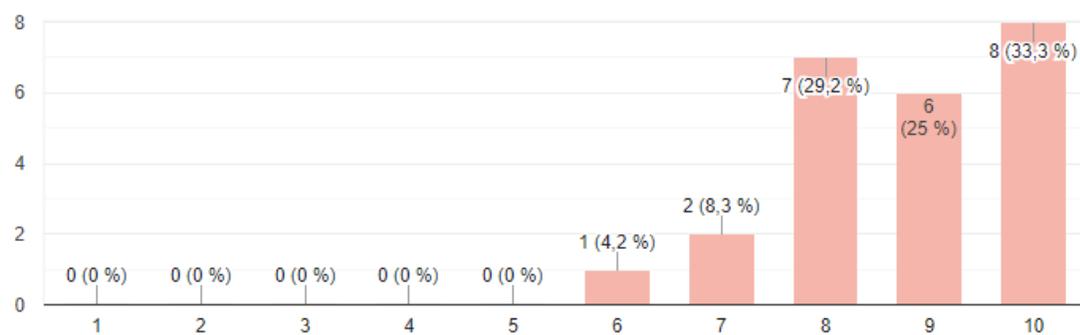
Pas d'attente

Elle a répondu sur le côté esprit d'équipe, et création de projet

Mais concernant les valeurs je trouve que déjà beaucoup de choses ont été mises en place dans le club

## COMMENT ÉVALUEZ-VOUS LA QUALITÉ DES CONTENUS ?

24 réponses



## Pourquoi ?

12 réponses

Tout était très bien

Bons orateurs, précis et clairs

Droit au but hyper intéressant

Captivant, travail en équipe qui améliore la cohésion et qui fait réfléchir et appelle à la créativité

Pertinence

Travaux d'équipes, pertinents

Je n'ai pas réellement compris l'utilité finale des jeux de rôles

Captivants

Ils arrivent à garder notre attention et ont adapté la formation à l'entreprise Oceania

Clairs / Précis

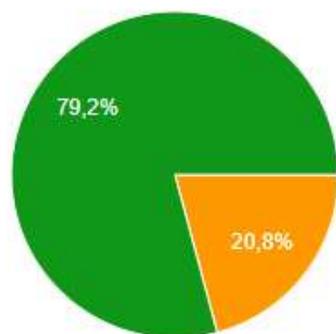
On fait déjà ce qui est demandé

Nous avons pu créer de nouveaux outils.

Les intervenants font vivre la formation en prenant des idées concrètes

## QUEL NIVEAU DE SATISFACTION AVEZ-VOUS GLOBALEMENT SUR CETTE FORMATION ?

24 réponses



- Pas du tout satisfait
- Peu satisfait
- Satisfait
- Très satisfait

## Pourquoi ?

9 réponses

On avait besoin de temps pour les équipes et de ce retrouver. Personnellement mon bagage professionnel fait que je n'ai pas appris beaucoup de chose mais cela fait toujours du bien de travailler dessus.

Formateur au top et contenu idem

Super ambiance, travail d'équipe, beaucoup de réflexion

Bonne humeur et contenu

Bon contenu, communication

A permis de se retrouver avec toutes les équipes et de partager tous ensemble autour de nouvelles idées

Une belle expérience riche en émotions et partage

Très riche en contenu et émotions

Enrichissement personnel / Entente collective renforcée



## QUELS SONT LES POINTS POSITIFS DE CETTE FORMATION ?

24 réponses

Échange, idées, dynamisme

Bonne dynamique

Échange partage et cohésion d'équipe

Dialogue, discussion, partage!

Ambiance

Ses formateurs et leur capacité à accrocher un public

Contenu et intervenants

Bonne humeur

La manière des formateurs de capter notre attention

Le travail sur les valeurs du club et le challenge de cohésion d'équipe.

Cohésion, entraide, prise de conscience

Bonne humeur

Le travail concret en petit groupe | énergie et | efficacité des formateurs

Travaux de groupes, meilleure perception des choses, écoute

Partage , ambiance

2 jours de bulle d'air entre équipe comme une sorte de pause dans son emploi du temps professionnel sans en rester forcément loin car ces 2 jours ont permis de faire évoluer les besoins des clubs

Cohésion excellente ambiance

Cohésion et communication entre les trois clubs

Les émotions au centre

Travail d'équipe / Souder les forces

La bonne humeur

Dynamisme, cohésion, réflexion sur la remise en question, travail en groupe

On a partagé de bon moment ensemble

Le travail en esprit d'équipe.



## QUELS SONT LES POINTS A AMÉLIORER À CETTE FORMATION ?

24 réponses

Aucun

RAS

Les outils, peut être gagner du temps en faisant faire les exercices sur ordinateur ou tablette

Plus de cas concrets

Moins de redite pour ne pas perdre de temps et avoir plus de temps pour échanger

Moins de redites pour pas perdre de temps et peut-être avoir plus d'échanges encore

Aucun

Je ne sais pas

Ras

Peux être moins de jeux de rôle

Aucun pour cette session.

Je n en vois pas

Vivre chacune des emotions

Rien

Peut être les passages de recap suite aux ateliers un peu long et perdait les gens le temps de retranscrire a l'écriture

Une autre session 😊

Aucune

Des jeux de rôle sur les émotions pure

Rythme des temps d'ateliers

.

Connaître mieux notre milieu pour aller plus loin

Peut être qqch de plus personnaliser sur les salles de sport.



CONSIDÉREZ-VOUS QUE CETTE ACTION DE FORMATION EST ADAPTÉE POUR VOTRE PROFESSION ?

24 réponses



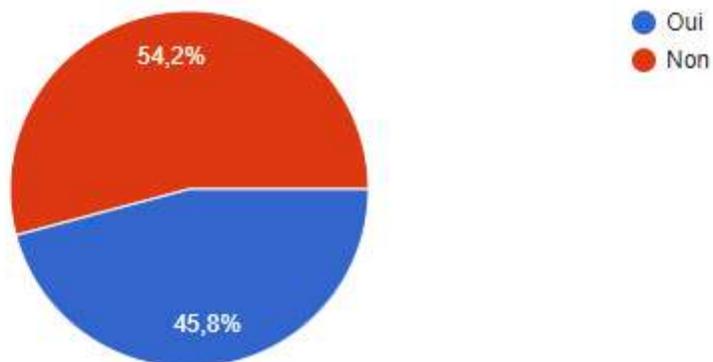
RECOMMANDERIEZ-VOUS CETTE FORMATION ?

24 réponses



## AVEZ-VOUS D'AUTRES VOLONTÉS DE FORMATION ?

24 réponses



## SUR QUELS THÈMES ?

9 réponses

Neuro Posturologie

Dynamique de groupe / vie en équipe

La vie de l'équipe et sa dynamique

Formation axée sport pour gagner en connaissance pour mieux vendre les prestations

Psychologie client

Différents thèmes qui permettent de nouveau de se retrouver en équipe et ce toujours dans le but de trouver de nouvelles idées et être en réflexion sur l'évolution d'Oceania Club sans pour autant que l'on semble que ce soit du vrai travail

Management

En rapport direct avec notre métier

Pas pour le moment



A group of four people are gathered around a wooden table in a meeting. They are all smiling and giving a high-five in the center. The scene is lit with a warm, orange glow, suggesting an indoor setting with large windows or a brick wall. On the table, there are papers, a laptop, a small potted plant, and a cup of coffee.

***" LES EFFORTS CONSACRÉS À LA FORMATION SONT LE PREMIER SIGNE TANGIBLE QU'UNE ENTREPRISE VEUT SÉRIEUSEMENT SATISFAIRE SES CLIENTS ! "  
Et sans client, pas d'entreprise !***