

Remplir une fiche contact et bien communiquer sur celle-ci

MO 11

Version : V1

Date de création :
02/02/2023

Date de modification :

1. Qu'est-ce qu'une Fiche contact



Qu'est-ce que c'est ?

La fiche contact est un document Qualité normée qui permet de compiler toutes les informations nécessaires au suivi des prospects. Sa complétude est obligatoire lors de la rencontre de personnes intéressées par la formation dans le cadre de la Démarche Qualité.

Pour d'autres informations sur la fiche contact, voir mode opératoire MO_06 Compléter le tableau des prospects.



Pourquoi c'est utile ?

Cela permet de compiler toutes les informations recueillies lors d'un premier contact d'un éventuel prospect intéressé par une formation proposée par l'un des deux centres. Elle permet une communication entre toute les équipes de façon fluide et harmonisée.



Quelle stratégie pour l'EPLEFPA ?

Utiliser une Fiche Contact adaptée aux formations proposées par les deux centres de formation afin de recueillir au mieux toutes les informations du prospect et de l'orienter au mieux dans son choix de formation.

2. Où trouver le modèle de la fiche contact ?

Le modèle de fiche contact est un document normé Qualité. On le retrouve aussi pour le **CFA** que pour le **CFPPA** dans l'espace Qualité sur RESANA ou sur la liste des documents Qualité comme suit :

ESPACE QUALITÉ > 4. Documents vierges > A destination des apprenants > Formulaire_01 Fiche contact

3. Quels conseils quant à l'impression de la fiche contact

La fiche contact est un document PDF modifiable, elle peut donc être complétée directement sur un ordinateur ou une tablette lors de la rencontre avec le prospect puis être enregistrée dans sa version modifiée.

Pour plus de praticité, il est également tout à fait possible d'imprimer la fiche contact afin de la compléter de façon manuscrite. Pour les impressions et afin de faciliter le

travail administratif, il est recommandé d'imprimer la fiche contact sur un papier coloré selon les règles suivantes :

- **Rose** pour les formations en lien avec le service
- **Vert** pour les formations en lien avec l'agriculture ou les travaux paysagers
- **Bleu** pour les formations en lien avec l'eau

4. Notice de travail sur l'utilisation de la fiche contact

CONTACT PAR UN PROSPECT

Par mail

Par téléphone

Sur un forum

Par courrier

Autre

REEMPLIR LA FICHE CONTACT

QUI ?

- La personne qui rencontre le prospect

QUAND ?

- Au moment de l'échange

COMMENT ?

- En complétant la Fiche contact

SCANNER LA FICHE CONTACT

QUI ?

- La personne qui complète la fiche prospect

QUAND ?

- A l'issu de l'échange avec le prospect

COMMENT ?

- En scannant le document

COMMUNIQUER LA FICHE CONTACT AU SECRÉTARIAT PORTEUR DE LA FORMATION

QUI ?

- La personne qui a eu le contact

QUAND ?

- Après avoir scanné le document

COMMENT ?

- Transmettre l'original au secrétariat pédagogique porteur de la formation
- Transmettre une copie au coordonnateur de la formation

COMMUNIQUER LA FICHE CONTACT AU SECRÉTARIAT POUR DU CFA POUR L'APPRENTISSAGE

QUI ?

- La personne qui a eu le contact

QUAND ?

- Après avoir scanné le document

COMMENT ?

- En envoyant une copie par mail au secrétariat pédagogique du CFA

ARCHIVER LA FICHE CONTACT

AU CFA

- Le secrétariat pédagogique stocke la fiche contact papier dans le classeur et la copie scannée dans RESANA

AU CFPPA

- Le secrétariat pédagogique stocke la fiche contact papier dans le classeur et la copie scannée dans le réseau