

"Support Technique" (Formation)

Gamme produits



Entreprises concernées

Toutes les entreprises pour lesquels nous intervenons en matière de "Conseil" ou de "Formation" assorti d'un projet de mise en œuvre immédiate

Pour le "Conseil", voir la fiche "**Support Technique**" (Page "**Conseil - Service**")

Particularités

Cette prestation n'est jamais vendue seule, elle est toujours le complément à une prestation de "Conseil" ou de "Formation".

Le contrat de "**Support Technique**" attaché à une prestation de "Formation" c'est plus d'efficacité (*Un accompagnement individualisé*) pour des coûts moindre (*Un forfait en plus, mais moins de jours d'intervention sur site du formateur et moins de frais de mission*), c'est donc **une prestation plus efficiente**.

Descriptif

L'objectif opérationnel d'une formation peut être "**Connaître**", mais le plus souvent c'est "**Être capable de**" or, il y a une grande différence entre la connaissance (Le "Savoir") et le "Savoir faire".

Le savoir faire nécessite une pratique, c'est pourquoi de nombreuses formations sont du type "*Formation/Action*" (Formation "théorique" et exercices d'entraînement à la mise en œuvre sur des cas réels de l'Entreprise).

L'organisation de "*Formation/Action*" est aisée pour des méthodes de travail en groupe. En revanche, elle l'est moins pour des sujets qui demandent une expérience individuelle, par exemple la formation d'auditeur. Permettre à chaque stagiaire de pratiquer suffisamment pour acquérir une réelle première expérience avec l'accompagnement du formateur n'est pas souvent compatible avec les budgets.

Le "**Support Technique**" associé à une "**Formation en salle**" est une excellente réponse pour ces formations.

En effet, les jours de "**Formation en salle**" (Formateur sur site) sont centrés sur la transmission des connaissances en groupe et sur quelques exercices de cas concrets ou de préparation des applications individuelles.

Le "**Support Technique**", prestation à distance par échanges de courriels, permet un accompagnement individualisé et permanent durant une période donnée. Cette période est déterminée en fonction des travaux à réaliser par chaque personne dans le cadre de sa première expérience de mise en œuvre.

Lorsqu'une Entreprise choisit une formule de prestation "**Formation + Support Technique**", le contrat définit la nature des échanges. Le volume de ces échanges est estimé pour fixer la valeur du forfait relatif au "Support Technique", mais il n'est pas limité