L'ÉCOLE DU COMMERCE ET DE LA RELATION CLIENTÈLE

reDécouvrez qui vous êtes !

LIVRET D'ACCUEIL

FORMATION

www.G5.fr

SOMMAIRE

1 - QUI SOMMES-NOUS ?
2 - ORGANIGRAMME
3 - NOMS ET COORDONNÉES DES PERSONNES RESSOURCES ET RÉFÉRENTS
4 - LES CONDITIONS D'ACCÈS À NOTRE CENTRE G5
5 - ACCESSIBILITÉ HANDICAPÉ
6 - POSSIBILITÉS HÉBERGEMENT ET RESTAURATION
7 - DESCRIPTIF DES LOCAUX ET DU MATÉRIEL
8 - PROCÉDURE DE RÉCLAMATION INCIDENT

QUI SOMMES - NOUS ?

Fondé en 1997 par des professionnels du secteur du commerce et de la relation clientèle, G5 formation est un centre de formation professionnelle continue et Centre de Formation d'Apprentis sur 4 filières métier :

1 - Commercial
2 - Gestion & Ressources Humaines
3 - Vente
4 - Management & Formateur

NOTRE OFFRE DE FORMATION EST ACCESSIBLE SUR NOTRE SITE WWW.G5.FR

Nous préparons des titres professionnels délivrés par le Ministère du Travail de niveau 4 (BAC) jusqu'au niveau 6 (bac+3) , inscrits au R.N.C.P, et/ou des Diplômes d'Etat délivrés par le Ministère de l'Education Nationale.

NOS CENTRES SONT RÉFÉRENCÉS QUALIOPI ET DISPOSENT DES AGRÉMENTS POUR LE PASSAGE DES CERTIFICATIONS AUXQUELS ILS PRÉPARENT.

Qualiopi processus certifié

Le centre G5 Saint Priest En Jarez est certifié qualité :

- Action de formation
- Action de formation par apprentissage
- Action permettant de faire valider les acquis de l'expérience

G5 EST UNE FRANCHISE DE 6 CENTRES DE FORMATION/CFA RÉPARTIS SUR 6 DÉPARTEMENTS DE LA RÉGION AUVERGNE RHÔNE ALPES :

Centre Franchisé

Centre Intégré

Siège social et Franchiseur

Loire : Saint-Priest en Jarez / St Etienne

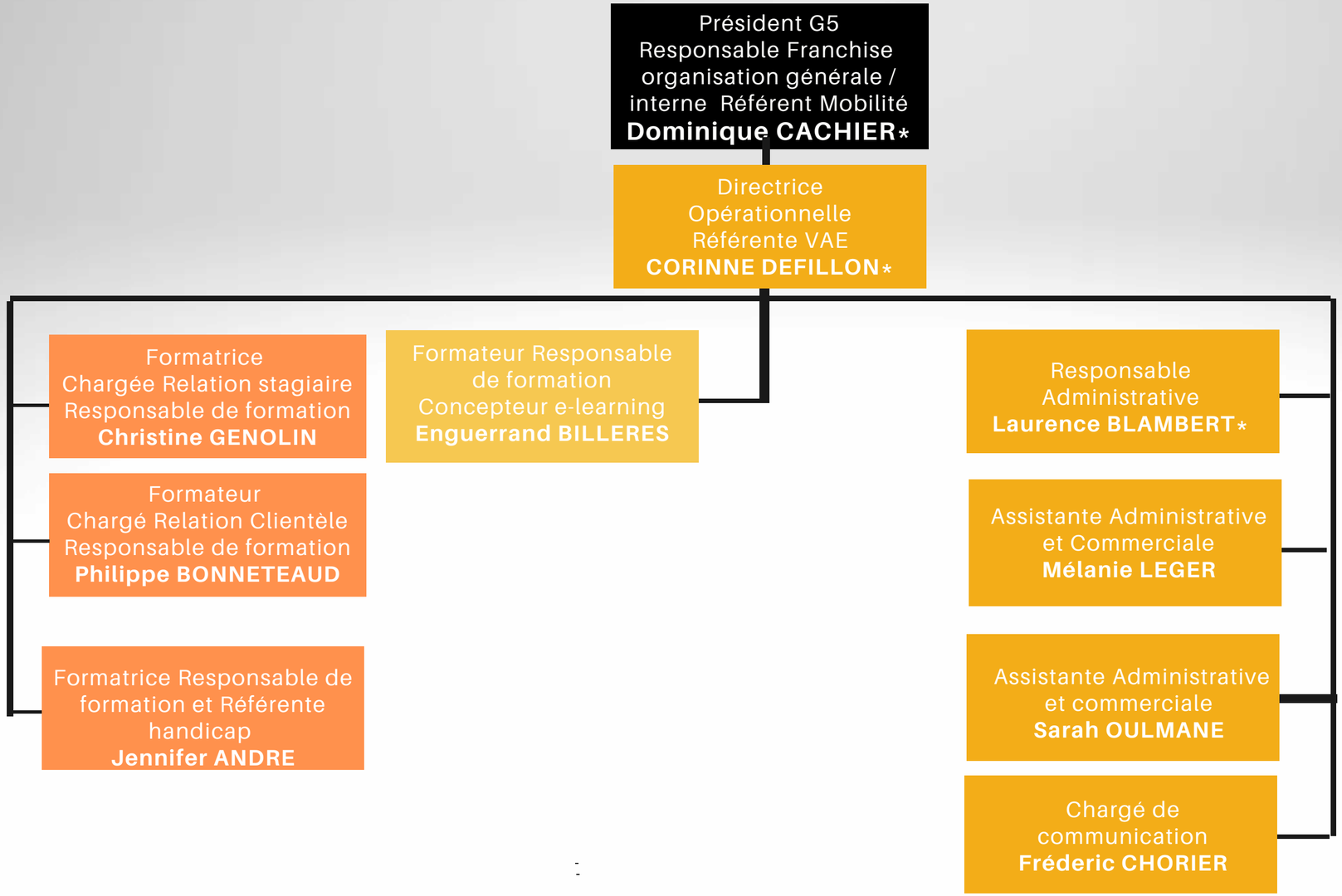
Haute-Savoie : Annemasse

Isère : Saint-Martin-d'Hères / Grenoble
(Siège social et Franchiseur)

Savoie :
- Chambéry/le Bourget du lac,
- Albertville

Rhône : Lyon/ Villeurbanne

ORGANIGRAMME



NOMS ET COORDONNÉES DES PERSONNES RESSOURCES ET RÉFÉRENTS

TOUS NOS FORMATEURS SONT DES PROFESSIONNELS EXPÉRIMENTÉS ISSUS DES MÉTIERS DE LA VENTE OU DE LA RELATION CLIENT FORMÉS AUX TECHNIQUES D'ANIMATION DE LA FORMATION ET AUX TITRES

DOMINIQUE CACHIER
-Président G5 Responsable Franchise Référent Mobilité CFA : d.cachier@g5.fr

CORINNE DEFILLON-BAIGUE
- Directrice Opérationnelle & référente VAE : c.defillon@g5.fr

LAURENCE BLAMBERT
- Responsable administrative : l.blambert@g5.fr

MÉLANIE LEGER
- Assistante Administrative et Commerciale : m.leger@g5.fr

SARAH OULMANE
- Assistante Administrative : s.oulmane@g5.fr

FREDERIC CHORIER
- Chargé de communication : f.chorier@g5.fr

ENGUERRAND BILLERES
- Formateur, Responsable de formation & Concepteur e-learning : e.billeres@g5.fr

CHRISTINE GENOLIN
- Formatrice, Responsable de formation & Chargée de la relation stagiaire Saint-Martin-d'Hères : c.genolin@g5.fr

PHILIPPE BONNETEAUD
- Formateur, Responsable de formation & Chargé de la relation client : p.bonneteaud@g5.fr

JENNIFER ANDRE
- Formatrice, Responsable de formation & Référente handicap : j.andre@g5.fr

ACCESSIBILITÉ PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP

Une salle de formation est accessible aux personnes à mobilité réduite.

Des aménagements pédagogiques pendant votre formation et des aménagements des conditions de certification/examen sont possibles.

Afin de vous accompagner au mieux, il est nécessaire d’anticiper au plus tôt, dès votre inscription, en nous faisant part de vos besoins et situation.

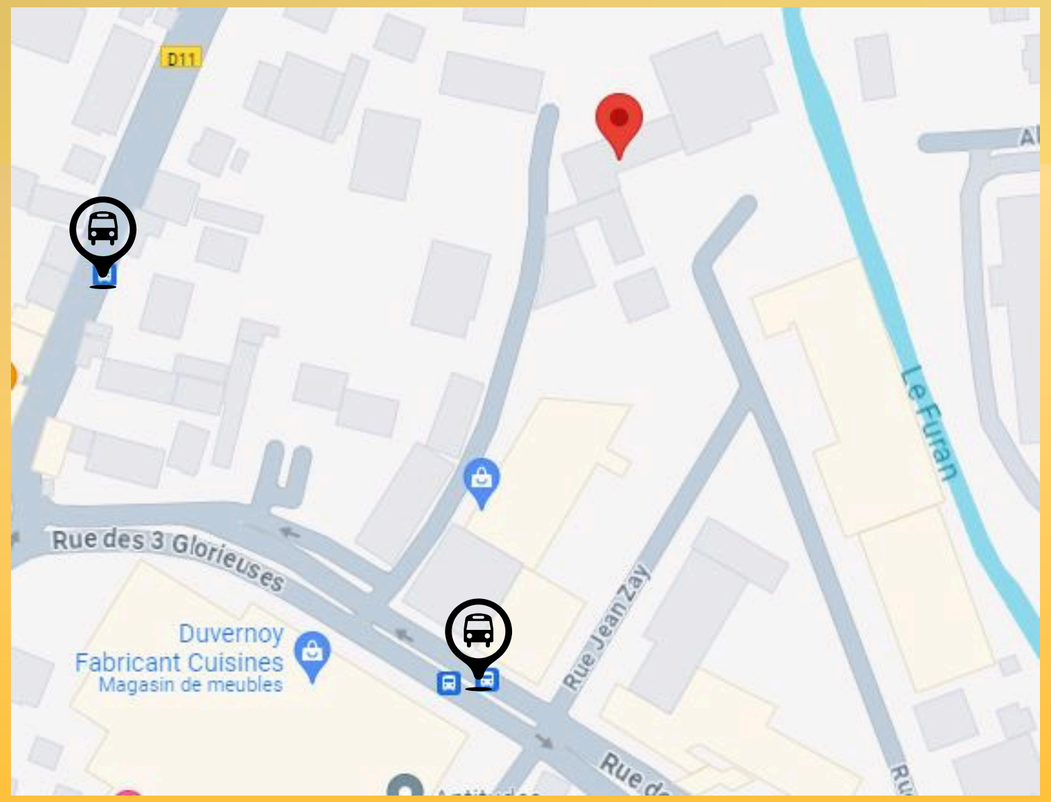
Un référent handicap : Jennifer ANDRE

Jennifer ANDRE est l’interlocutrice dédiée des personnes en situation de handicap

Tél: 04.76.00.70.95

Mail : j.andre@g5.fr

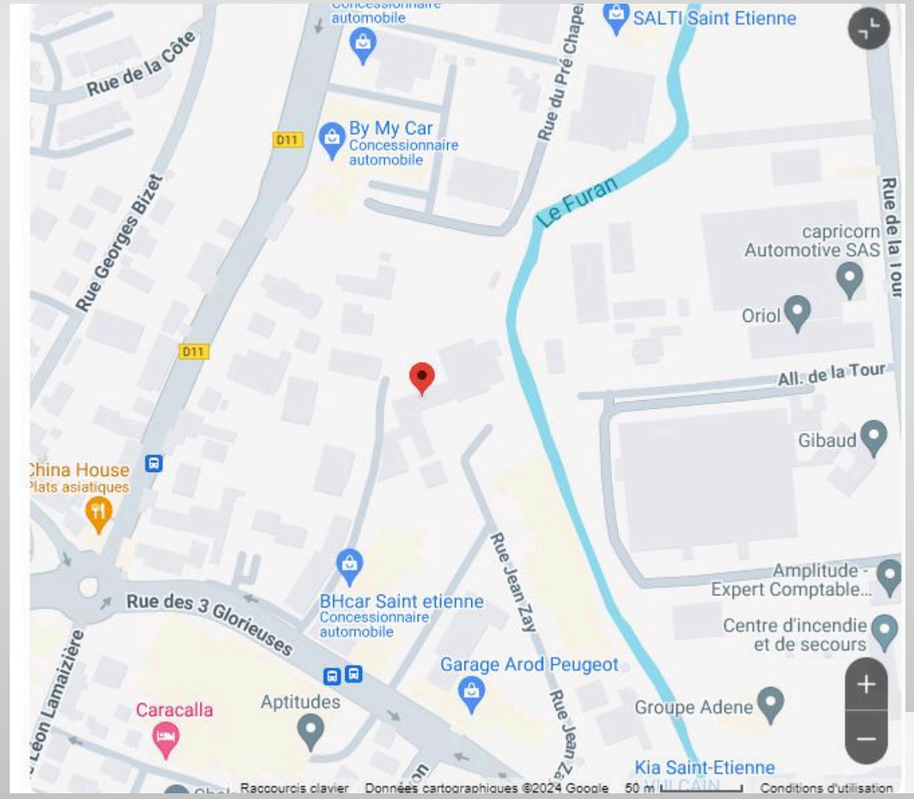
LES CONDITIONS D'ACCÈS À NOTRE CENTRE G5



G5 FORMATION SAINT ETIENNE

- **Horaires d'ouverture du centre :**
  Du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- **Adresse :**
  7 rue Jean Zay, 42270 ST PRIEST EN JAREZ
- **Tel :** 04 82 28 52 44 **Mail :** contact@g5.fr

IL Y A À PROXIMITÉ LE BUS 8, 25 ET 27 A L'ARRÊT : **Montyon (N°8) et Route de L'etrat (N°25&27)**



Horaires de formation

Vous devez être présent(e) aux horaires de la formation indiqués sur votre Convocation ou dans votre planning ou convenus avec le formateur.

En cas de retard, d'absence ou d'imprévu, il est impératif de prévenir dans les meilleurs délais l'accueil du centre G5 Formation : 04 76 00 70 95/contact@g5.fr

Le contrôle de l'assiduité quel que soit votre statut, apprenti ou stagiaire de la formation professionnelle continue, se fait conformément au règlement intérieur remis à votre entrée et affiché dans le centre.

La formation est prévue sur une durée de 7 heures (sauf cas particuliers) entrecoupées de temps de pause et de déjeuner.

Moments de Pause : Une pause de 10 minutes le matin et l'après-midi de la formation est prévue mais non obligatoire.

Les règles de vie incontournables :
Le bon fonctionnement du centre de formation exige le respect d'un certain nombre de règles de vie commune et de savoir-être. Elles figurent dans le règlement intérieur affiché et remis à votre entrée en formation.

Possibilités de restauration et d'hébergement

Pause déjeuner 1 heure est prévue pour le temps repas.

Restauration :

Nous avons à disposition une salle avec :
- un frigo,
- deux micro- ondes,
- machine à café,
- un coin détente.

Vous pouvez venir avec vos repas et vous restaurer sur place dans le centre.

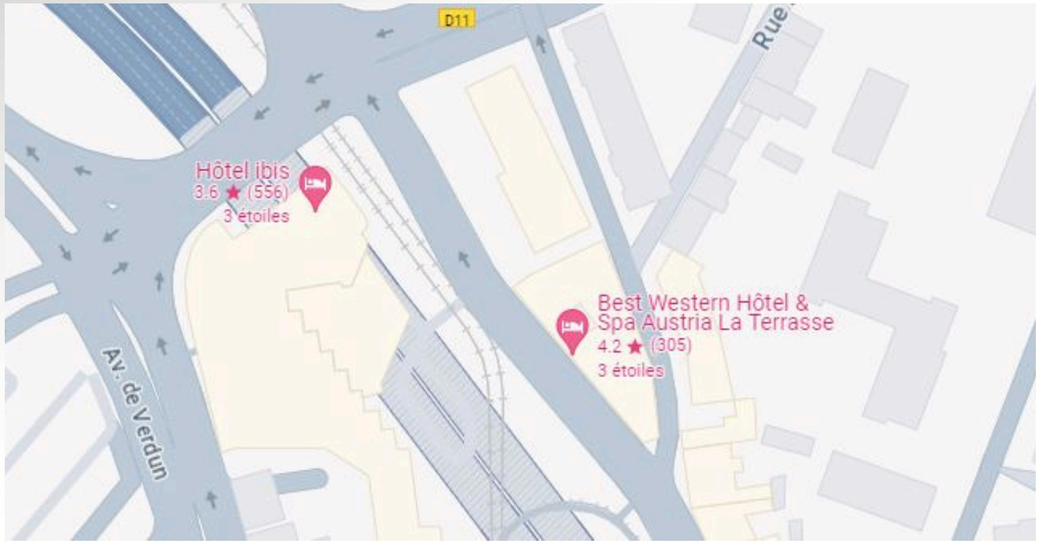
Vous pouvez rester dans la salle de pause ou aller manger dans le lieu de votre choix. Si vous restez à proximité du centre, il est interdit de stationner devant les habitations ou autres entreprises, merci de rester sur le parking devant le centre de formation qui est à votre disposition.

Des restaurants se situent à proximité du centre :

- China House
- Lidl
- Regal frenchy (Pizza,tacos,burger,sandwich)

HÉBERGEMENT

Nous n’avons pas d’internat sur place mais un hôtel à proximité de notre centre est disponible :



Hôtel ibis- 35 Pl. Massenet, 42000 Saint-Étienne
Best Western Hôtel- 20 Pl. Massenet, 42000 Saint-Étienne

Descriptif des locaux et du matériel.

- **SALLES**

Il y 3 salles dans notre centre G5 Saint Priest En Jarez :

- La salle Galaxie de 20 places
- La salle Galilée de 12 places
- La salle Galion de 12 places

Nos apprenants bénéficient d'une connexion internet WI-FI dans tout l'établissement.

- **NOS ÉQUIPEMENTS, MOYENS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES**

Nos salles sont équipées de tableaux blancs ou paperboard mobiles.
Des dispositifs de vidéo-projection dans chaque salle et de visio-conférence mobiles (télé, micro, webcam) sont disponibles.
Des flottes d'ordinateurs ou classes mobiles sont mis à disposition et selon condition, des ordinateurs peuvent être prêtés à nos apprenants. Ceci peuvent avoir des cours ou des ressources via la plateforme **I-spring.**
Les apprenants bénéficient de nombreuses ressources de formation en ligne tout au long de leur parcours via un lien sur notre DRIVE PEDAGOGIQUE et d'un espace dédié à la section à laquelle il appartient.
Le **DRIVE PEDAGOGIQUE** donne accès aux éléments de la certification (Référentiel de formation officiel, RNCP, REAC, matrice des productions.), aux ressources de formation (cours, exercices, corrigés, étude de cas,) ainsi qu'au déroulé pédagogique de la formation, au déroulé journée et supports aux formation. Un lien vers les ressources pédagogiques vous est transmis par votre formateur pour y accéder depuis chez vous avec une connexion internet. Support informatique: **support@g5.fr**

Procédure de réclamation incident

Un problème, une difficulté :

Ça peut arriver… Les relations humaines, quel que soit le contexte (famille, école, couple, amis, entreprise…), peuvent être délicates et interférer dans votre parcours de formation. Il peut y avoir des mésententes, des insatisfactions, des incompréhensions.

Si vous êtes confronté(e) à ce type de situation, privilégiez le dialogue. Parlez-en ouvertement à votre formateur ou responsable formation.
Nous pouvons vous accompagnez à gérer la difficulté rencontrée et dans la recherche de solutions adaptées.

Toutefois, vous souhaitez nous faire part d'un incident, d'une réclamation en lien nos prestations et notre accompagnement :

- Formulaire de déclaration incident, est à votre disposition sur notre site internet **www.g5.fr**
- Via le lien : **https://lc.cx/PXlIM9**
- Adresse mail dédiée : **incident@g5.fr**

Une réponse selon son objet vous sera apportée sous 5 jours ouvrés.

Des questionnaires de satisfaction envoyés tous les 3 semaines et en fin de formation constituent des opportunités de nous faire part de vos remarques, vos satisfactions, vos insatisfactions tout au long de votre formation et de contribuer à l'amélioration continue de nos centres et prestations.

L'ÉCOLE DU COMMERCE ET DE LA RELATION CLIENTÈLE