

RAPPORT D'ACTIVITÉ
2020-2021
学年企业年度
总结报告
 VERSION CN 中文版

JM GLOBAL
 FORMATIONS & CONSEIL
 环球培训&咨询



SOMMAIRE

纲要



EDITO

魏先生

资深多语课程顾问



2021年虽然经历了疫情的回归，但是总体为经济复苏的一年。

在在职继续教育培训领域，新年伊始已经发生了许多变化：职业培训改革。DIF的录入CPF平台工作结束。所有培训公司都要在2022年01月01号开始得到QUALIOPi全国质量认证。2020年11月又经历了全国第二次封锁，比起第一次简单了很多，但是也产生了深远影响。

我们最衷心的愿望仍然是看到您对我们的服务感到满意，它们对您的职业生涯和私人生活都产生积极的影响。

值此2022年虎🐯年新年之际，环球培训&咨询的整个团队祝愿您与家人节日愉快，事业有成，最重要的是身体健康！

请诸位珍重！



简介

2021 - 经济复苏继续改善服务质量

PRÉSENTATION

2021 UNE ANNÉE DE REPRISE

AMÉLIORATION CONTINUE DE QUALITÉ

关于环球 培训&咨 询

A
PROPOS
DE JM
GLOBAL

环球培训&咨询是政府正规注册私立培训机构。

培训业务除了开设有中文，英文，法文等语言培训课程，也为您提供诸如电脑，办公室软件，管理理念，市场营销以及餐馆卫生培训等职业类培训项目。

以及针对中国来访或者华人人士的下述服务项目。





诚信的服务

丰富的行业经验

前沿的行业技术

性价比高的服务及产品

多元化的专业团队

我们的优势

NOS POINTS FORTS





年度词语
MOT DE L'ANNÉE

复苏
REPIRSE

关键数据 CHIFFRES CLÉS 2021



全国质量认证 QUALIOPI PROCÉDURE QUALITÉ

- 2016 起便启用了公司内部自检及外部检测机构质量认证机制 (certificat VERISELECT)
- 培训机构 Datadock
- 2020 年基于法国法律法规要求获得法国全国质量认证 QUALIOPI



Certificat n° : FR056389-3
CATÉGORIE D' ACTIONS CONCERNÉE:
LES ACTIONS DE FORMATION

质量检测机制
PROCÉDURE
QUALITÉ

环球培训的质量测评体系基于国家质量标准（称为QUALIOPI）的阅读指南，该标准由劳动部定期更新。

我们通过包括基准测试在内的不同方式，根据外部和内部情况（例如，在Covid-19的背景下）进行调整，以更好地满足相关方的特定需求。

此年度报告跟踪了过去一年中这些指标的应用，适应和演变。

调整是我们2021 年质量提升的 核心内容

ADAPTATION EN
PLEINE REPRISE AU
CŒUR DE NOTRE
PROCÉDURE DE
QUALITÉ EN 2021



广告及与客户的沟通，接待方式



持续改进人力、教学和技术资源



贯穿于整个培训过程的测评体系



出现问题后的处理机制



1

个性化的培训前摸底面试以便收集客户期望及特殊需求等信息



2

提供报价单以及个性化教学大纲(培训师简历等材料)



3

签订培训合同, 发放学员迎新手册(销售条款, 学员守则, 无条件退款权利等)以及上课通知/学员资料包(网络空间登录信息)

报名流程

PROCÉDURE D'INSCRIPTION



无障碍通道及残障人士需求 ACCESSIBILITÉ

我们的办公室和教室不适合行动不便及其他残障人士的学员出入。有需求的学员在报名时请及时提出，以便我们为您准备相关设施。

授课方式及地点 MODALITÉ D'ACCÈS & LIEU

- 一家公司单独授课：同一家公司的一位或者多位员工
- 多家公司集体授课：不同公司的员工集体上课
- 面对面授课：可以去贵公司的办公室上门授课，也可以来我们校区教室上课
- 远程网络授课
- 混合型授课（面对面+远程网络）

回复及报名上课期限

DÉLAIS D'ACCÈS EN FORMATION

环球培训资深多语顾问保证在您联系我们后的72小时内做出答复，发送报名前期望及特殊要求问卷调查，并根据您与培训师的时间提供个性化教学方案，报价单以及最早的上课日期。

报销机构公款报销学费的特殊情况：

如果您想让国家报销机构公款报销您的学费，则必须在上课前至少一个月联系我们，并及时向相应的报销机构网络在线递交所需材料（一般需要双方签订的培训合同及教学大纲）。



客户沟通渠道

CANAUX DE L'ACCUEIL DU PUBLIC CLASSIQUES



在我司办公室或去客户公司面谈



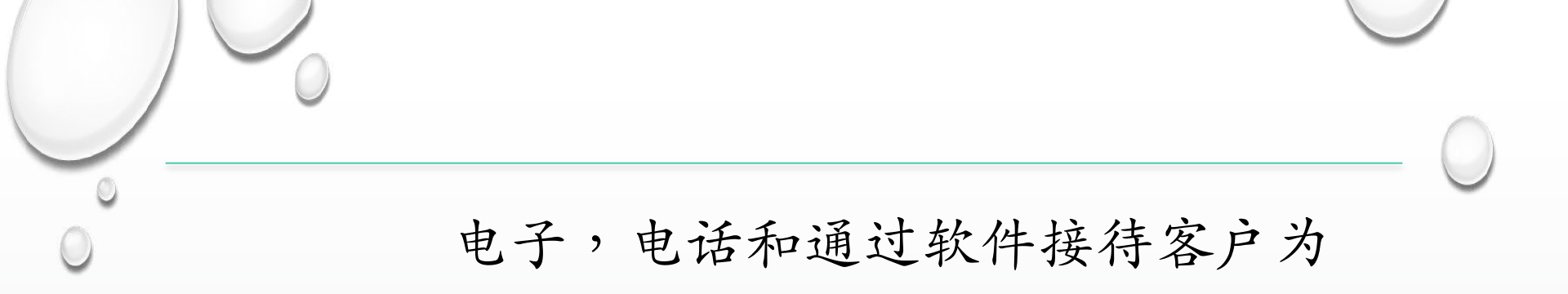
电话接待



短信，邮件接待



中国客户微信接待



电子，电话和通过软件接待客户为
首选方式

学员通过微信应用传播信息，通知
接待方式的变化

TRANSFORMATION EN 2021
CONTEXTE ÉTENDU COVID-19
大流行病背景下进行的调整

广告宣传及客户接待

COMMUNICATION DES OFFRES ET L'ACCUEIL DU PUBLIC

广告宣传及客户接待

- 分发打印出来的宣传册，教学方案，学员守则，销售条款等材料
- 网站打广告

2021所做的调整:

- 通过微信等途径向学员宣传有关公司内部客户接待方式及工作流程的变更
- 及时通知学员在Covid-19背景下，学费报销机构的政策法规更新
- 所有文件和材料均采用电子版
- 协助客户创建报销机构网络空间账户在线远程提交申请文件
- 在线递交发票等后续材料

传统方式:

- 我司教室面对满小班授课
- 客户公司/我司教室面对面一对一授课

2021所做调整:

- 全法封城期间暂停面对面授课
优先采取一对一授课
远程网络授课
在学员守则及培训师手册里加入
疫情预防措施

课程的组织方式 ORGANISATION DES FORMATIONS

常设培训课程：
OFFRES
CLASSIQUES DE
FORMATIONS
PAR SPÉCIALITÉ

英文 ANGLAIS

中文 CHINOIS

法文 FRANÇAIS

办公软件 BUREAUTIQUE

会计管理 COMPTABILITÉ

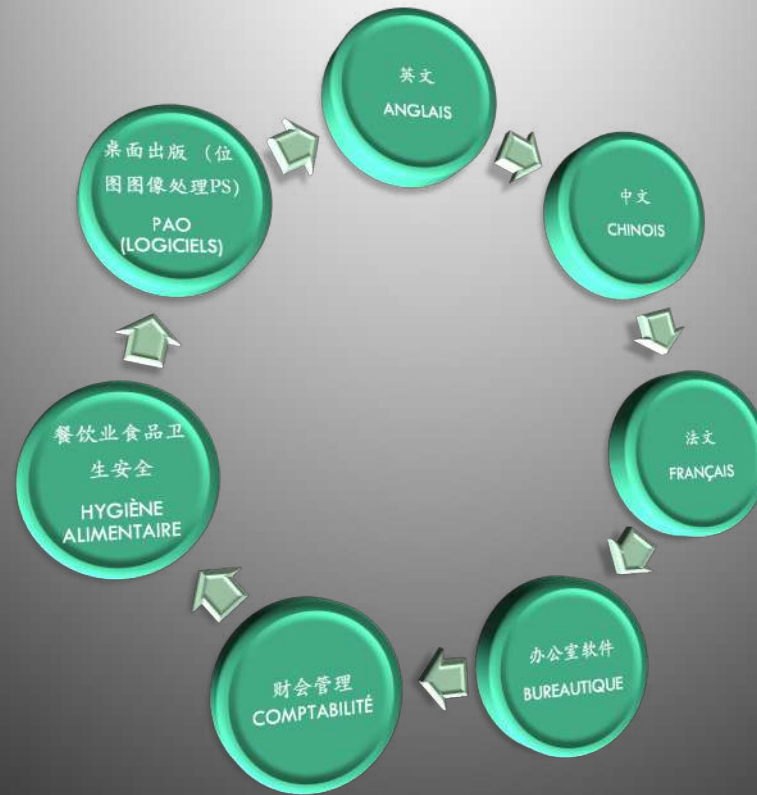
金融财会 FINANCE

劳动法 DROIT

餐饮业食品卫生安全 HYGIÈNE ALIMENTAIRE

网站设计 SITEWEB

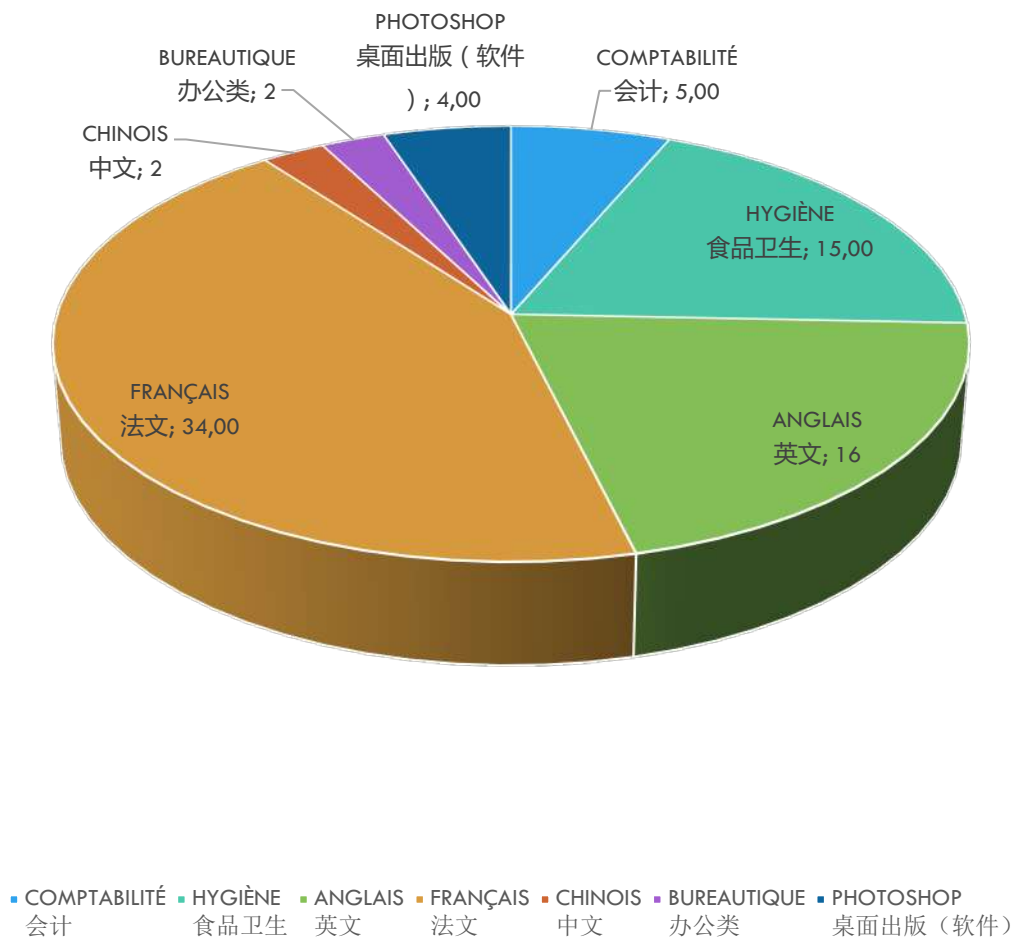
本年度客户参加课程 DEMANDE DE L'ANNÉE EN QUESTION



本学年开设课程数量占比饼状图 (课程总数: 78)

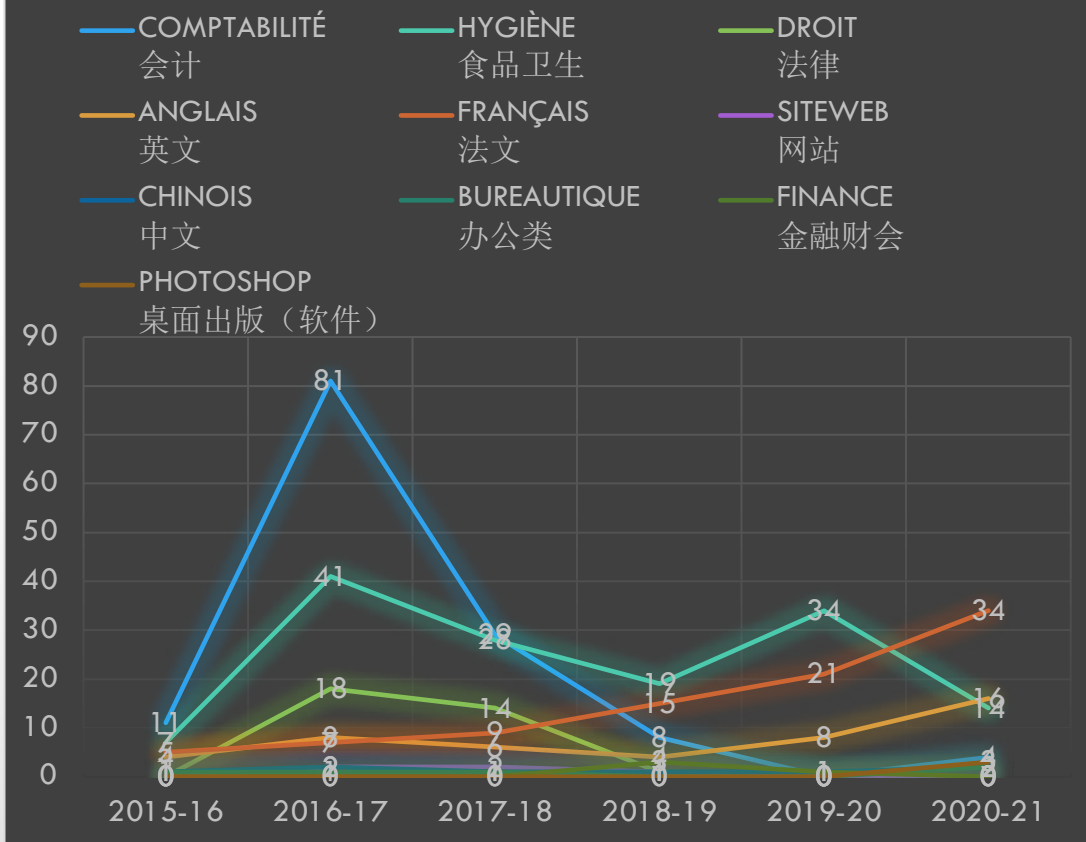
ANALYSE
D'OFFRES DE
FORMATIONS
PAR SPÉCIALITÉ
DE L'ANNÉE EN
QUESTION
NOMBRE TOTAL
DE
FORMATIONS:
78

« Nombre de formations数量 » par « Formation
课名 »



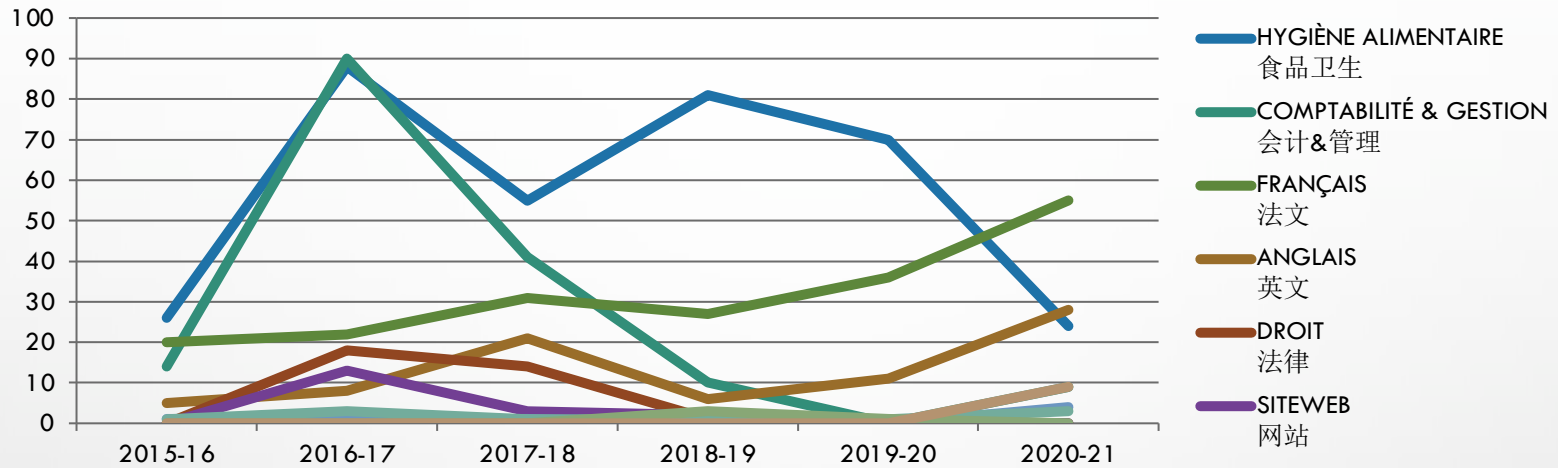
所开设课程数量
 近几年发展变化
 趋势折线图
 ANALYSE DE
 L'ÉVOLUTION DES
 OFFRES DE
 FORMATIONS PAR
 SPÉCIALITÉ AU
 COURS DES
 ANNÉES

Nombre de formations par année
 近几年课程数量趋势发展变化折线图

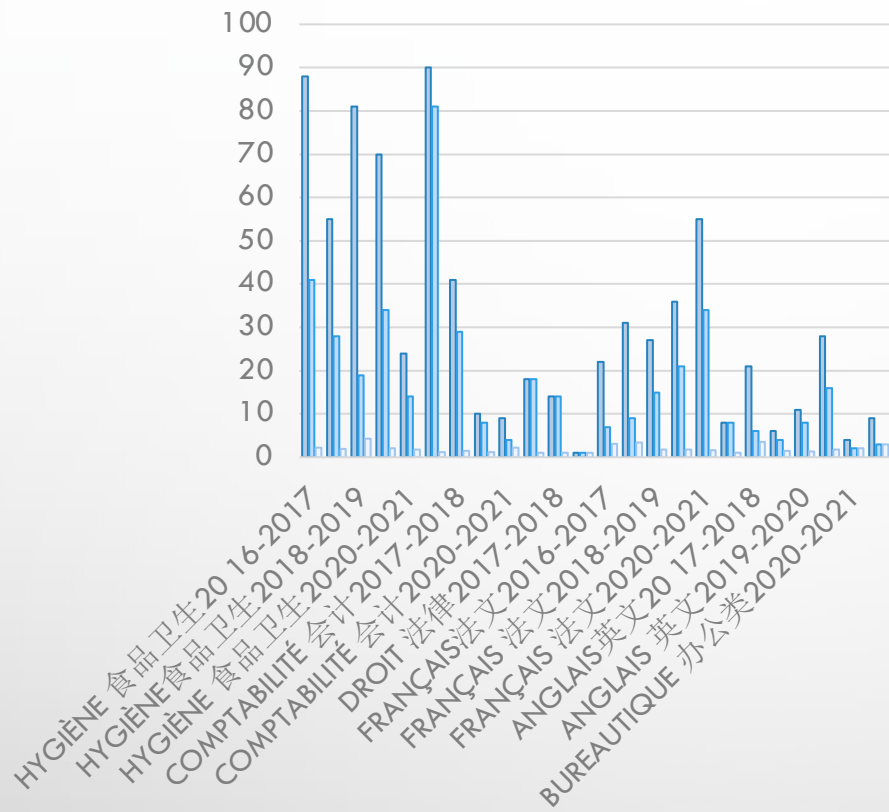


Nombre de stagiaires par année

近几年开设课程学员数量发展趋势变化折线图



ANALYSE DE L'ÉVOLUTION DE NOMBRE DE STAGIAIRES PAR SPÉCIALITÉ AU COURS DES ANNÉES



每年学员人数
与课程数量对
比柱状图
ANALYSE DE
NOMBRE DE
STAGIAIRES PAR
RAPPORT AU
NOMBRE DE
FORMATIONS
PAR SPÉCIALITÉ
AU COURS DES
ANNÉES

- Stagiaire 学员数
- Formation 课程数
- Nb stage/form 学员数/课程数

个人培训账户 COMPTE PERSONNEL DE FORMATION

我们公司在2019年开设了很多CPF报销学费的法语，英语和中文的语言培训，由于与covid 19相关的限制，大多数这些培训直到2020年才能完成。这解释了其所占重要比例的原因。





个人培训账户CPF关键数据

CHIFFRES CLÉS
CPF 2020-2021

本年度新产品 桌面出版软件 位图图像处理软件 PHOTOSHOP

为了响应客户的实际要求（比如修改菜单或网站上的图像），结合我们已有培训师的相关技能，其拥有丰富的摄影经验（特别是最近在世界著名的Air B&B工作的经验），我们开设了桌面出版Photoshop软件基础使用的培训课程。



本年度亮点

客户交流

年度企业报告

中文版

考虑到几乎100%的客户是中国公民或华人，我们已开始将年度总结报告，标准电子邮件，在线评估表等翻译成中文管理软件，以提高对外客户沟通的质量。

人力，教学及技术 资源的不断改进



教学法的创新与科学性
INGÉNIERIE MÉTHODOLOGIE
PÉDAGOGIQUE



培训师能力的不断提升
ACTUALISATION DES
COMPÉTENCES DES
INTERVENANTS

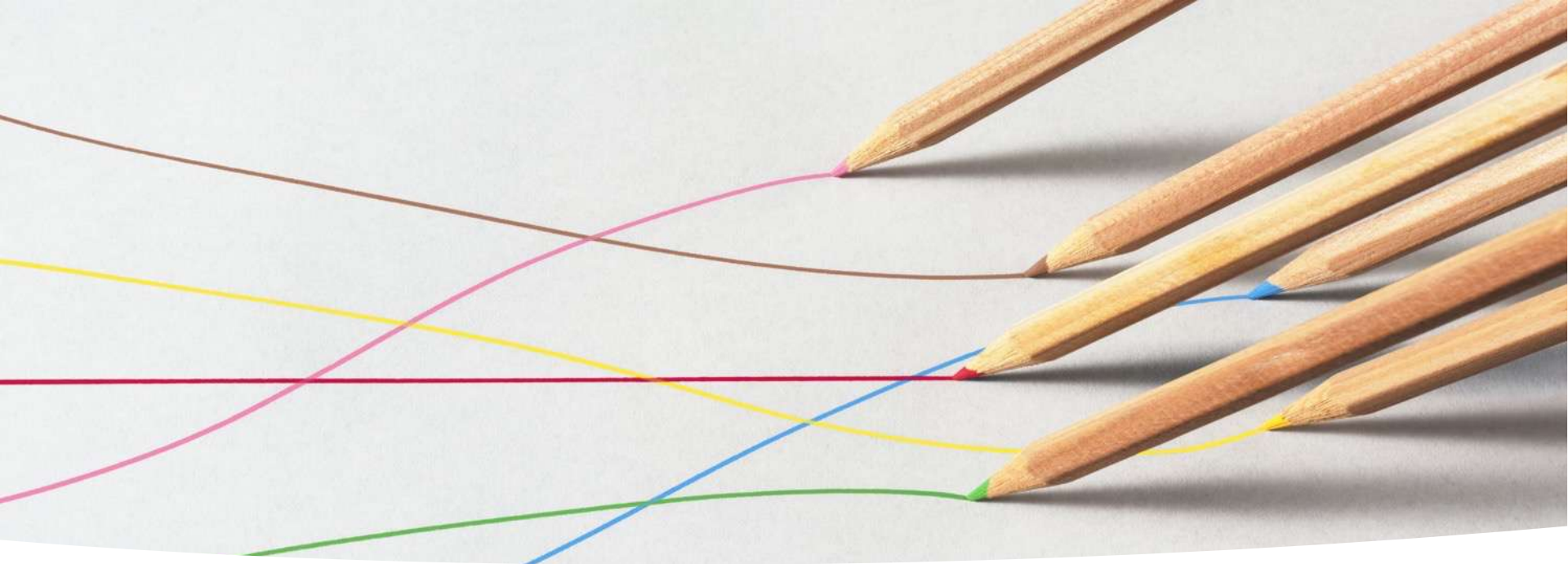


教学技术的不断改进
MOYENS TECHNIQUES

AMÉLIORATION CONTINUE DES MOYENS HUMAINS, PÉDAGOGIQUES & TECHNIQUES

教学法综述
MÉTHODOLOGIE
CONSPECTUS





« PLUTÔT QUE DE DONNER UN POISSON À QUELQU'UN ; MIEUX VAUT LUI APPRENDRE À PÊCHER, CAR SI TU DONNES UN POISSON À UN HOMME, IL MANGERA UN JOUR, MAIS SI TU LUI APPRENDS À PÊCHER, IL MANGERA TOUJOURS »

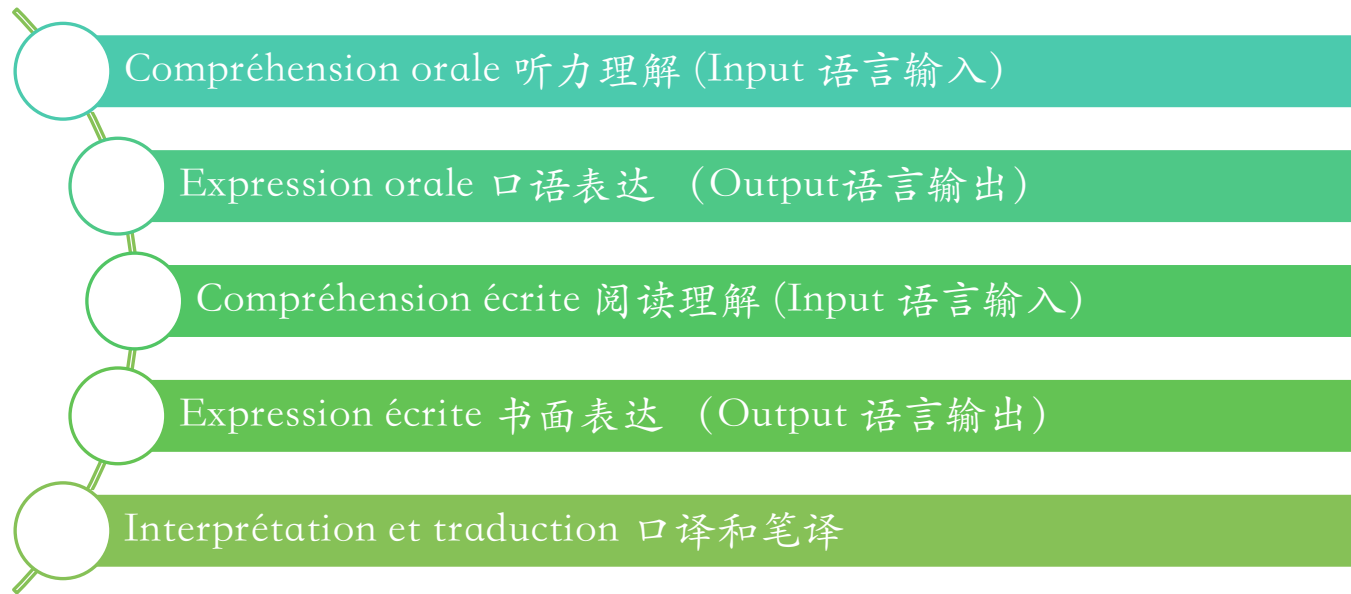
“授人以鱼，不如授之以渔，授人以鱼只救一时之急，授人以渔则可解一生之需。”

- 老子

LAOZI - PHILOSOPHE CHINOIS

注：出处有待考证。
N.B. L'ORIGINE EST À VÉRIFIER

环球培训各门语言教学均以此理论为总的指导大纲。再通过结合国际二语习得流行通用教学法中的围绕听说读写等语言基本技能的训练方式教授学员。





培训课程习得流程

CYCLE D'APPRENTISSAGE

教学方案 PLAN DE COURS

教学方案里需包含以下几点要素：

- 主题 THÉMATIQUE
- 专业词汇 VOCABULAIRE
(TERMES TECHNIQUES)
- 教学所需时间 TEMPS
ALLOUÉ À CHAQUE LEÇON
/ ÉTAPE
- 教学步骤 DÉROULEMENT



采用国际二语习得常用的3P模式，课程以大脑风暴问题，专业词汇对话入手，以练习结束。

P

• PRÉSENTATION 导入环节

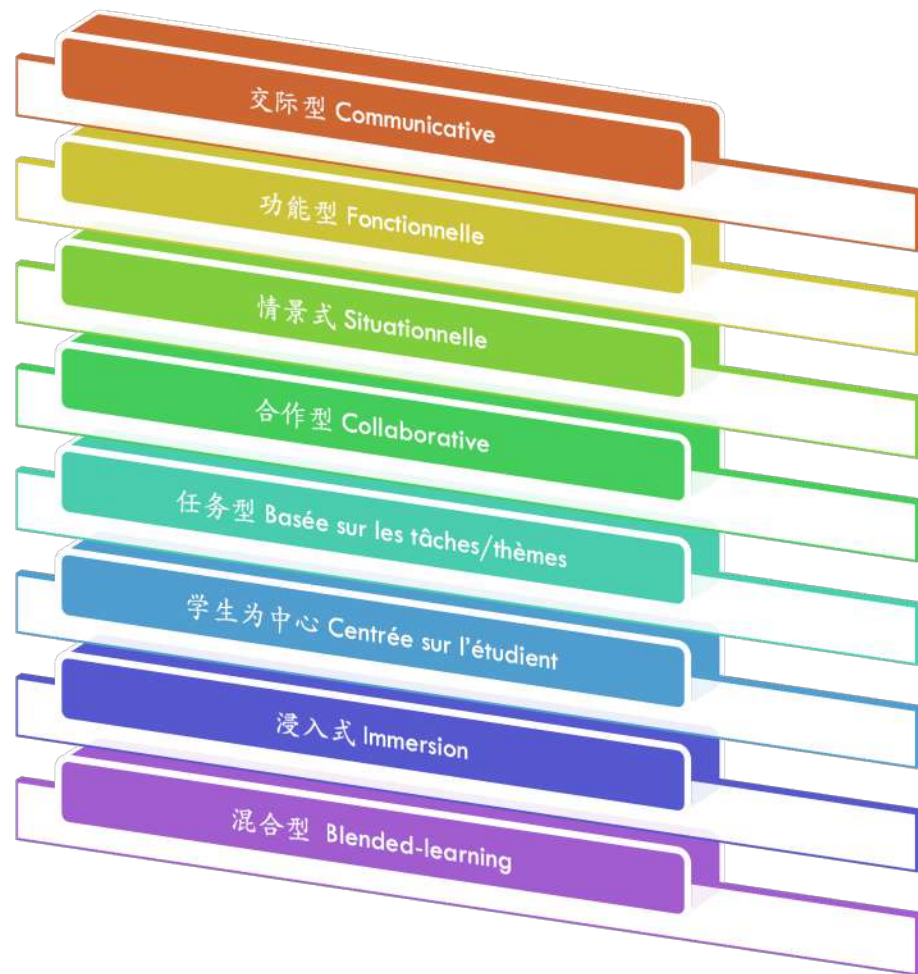
P

• PRATIQUE 操练环节

P

• PRODUCTION 自我表达环节

学习方式
STYLES
D'APPRENTISSAGE



学习方式

STYLES D'APPRENTISSAGE

环球培训教学法基本采用沟通/情境 - 功能/沉浸式方法。这种协作方法可实现以学生为中心、基于任务的学习过程。我们还使用不同的学习方式，如多媒体和混合学习来加强学习效果。

视觉型 Visuel

听觉型 Auditif

阅读型 Lecture / rédaction

感觉 / 感知 / 体验型 Tactile / kinesthésique

NEIL FLEMING'S VAK/VARK学习模式

教师团队

NOTRE
ÉQUIPE

丰富的经验

所有的语言课程均由具有以下资质的教师教授：

- 大学本科以上文凭
- 中国，美国，法国专业老师教授语言课程，会计师，律师，公司管理层人士等教授会计法律及管理课程
- 参加中外教‘联合授课(CO-TEACHING)’模式中教也是经验丰富的专业老师

教师团队NOTRE ÉQUIPE

专业的团队



外教

Natifs



双语

Bilingues



经验丰富

Expérimentés



合作培训师



管理层

员工 (课程顾问/培训师)

企业组织结构图 ORGANIGRAMME

培训师的专业知识及教学技能改进

ACTUALISATION DES CONNAISSANCES DES FORMATRICES ET DES FORMATEURS:

鉴于培训师的培训对于保持培训质量至关重要，培训师承诺在两个层面上更新和/或完善他们的专业知识技能：

改进培训领域的专业知识

成人在职培训方面教学法，教学工具使用，教学技能等方面的改善

培训师的专业知识及教学技能改进

ACTUALISATION DES CONNAISSANCES DES FORMATRICES ET DES FORMATEURS



培训师的专业知识及教学技能改进

ACTUALISATION DES CONNAISSANCES DES FORMATRICES ET DES FORMATEURS

为此，我司承诺为其合作伙伴或员工、培训师提供：

培训师的专业知识
及教学技能改进

**ACTUALISATION
DES
CONNAISSANCES
DES FORMATRICES
ET DES
FORMATEURS**



由我们的教学团队组织的内部培训/年会，有助于改善教学服务，相互学习，共同提高



岗前培训，以及另一名培训师或经验丰富的顾问陪同



以研讨会，自我培训等形式借鉴学习其它机构专业培训师的经验

疫情期间所做的调整

CE QUI CHANGE EN 2021 DANS LE CONTEXT ETÉNDU DU COVID-19

- 个性化的远程访谈，了解各方的特殊的需求和关切
- 内部培训（以及youtube视频进行自我培训，学习使用远程课程教学工具（ZOOM / Wechat））
- 定期转发国家倡议书以及政府和我们行业关于疫情政策公告和建议
- 提高对卫生措施的认识并更新教师手册内容
- 通过远程会议代替面对面培训会议交流专门知识的内部培训

教学资

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- 所有的教室都配备了电脑，投影仪和其他必要的设施，以确保课程的顺利进行
- 在客户公司上门培训课程期间培训师也会使用平板电脑（Ipad）等教学辅助设施



教学资源，
技术支持的
完美结合

MOYENS
TECHNIQUES
PARFAITEMENT
ADAPTÉS
LOGICIEL DE
GESTION DE
FORMATION

我们的培训课程管理软件合作伙伴能够非常精准地理解和应对培训公司的问题。这主要是归功于其丰富的行业经验，可以为培训公司提供极具适应性和个性化的培训管理软件：

- 本人是培训机构负责人
- 曾经在各種學費報銷機構擔任員工

‘ Newsletters ’
的创建与发送

在线签上课出勤
表

网络空间上传教
学大纲，地图及
培训师简历

2021年技术支持亮
点NOUVEAUTÉS

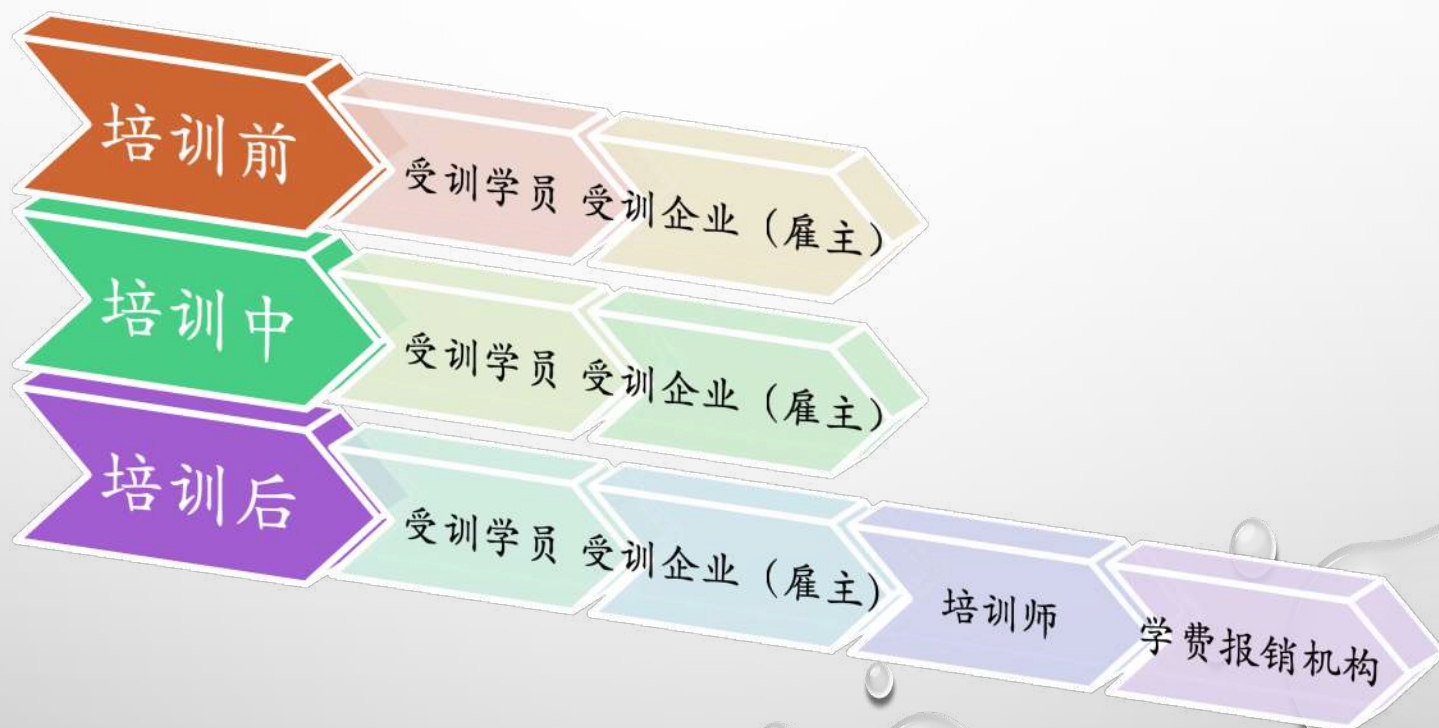
2021
LOTICIEL DE
GESTION DE
FORMATIONS

贯穿于整个培训过程的测评体系

EVALUATION TOUT AU LONG DE LA FORMATION

为了保证服务质量，除了对学员进行定位测试、平时测试、期末测试外，环球培训&咨询还设置了不同的教学质量与成果评估表，以收集培训前、培训中和培训后各方面的期望和意见。

相关方



学员和公司培训课程最后一天的趁热打铁式评估主要基于地点、中心、教学和技术手段、教学法、培训内容等。

‘趁热打铁’
式的评估
EVALUATION
S À CHAUD



后期评估
EVALUATOINS
À FROID

培训结束后几个月的后期评估，旨在收集学员及雇主对所学知识在日常工作生活中的应用的反馈，以及对公司就业能力以及劳动力市场的影响的反馈。

面向学员培训前的测评体系

STAGIAIRES

AVANT

- 培训开始前评估和入门定位测试
 - 在自我评估模式下收集与实习目标相关的期望和需求的表格。培训师会收到一份摘要以便更好地个性化自己的课程以满足学员的特殊需求。
 - 最迟在培训开始时与教学顾问和/或培训师进行培训前的个人面试表格。

学员培训期间的评估和测试

STAGIAIRES PENDANT

- 学习评估和验证：
 - 以个人展示，多选题，实际案例研究等形式进行持续的口头和/或书面测试
 - 与培训师的口头交流



学员课程 结束后的 评估与测 试

STAGIAIRES APRES

- 获得知识的评估和验证：
 - 书面形式的期末考试
 - 培训师对培训课的评估，包括学员的优点和还需改进的地方
 - 培训结束时对培训中心、场所、教学和技术支持、培训师、培训课程、教学法等进行评估
 - 培训结束几个月后的自我评估：关于所学知识在其日常工作生活中的应用以及对内部和外部劳动力市场就业能力的影响等

面向雇主/公司培训开始前的测评体系

EMPLOYEURS/ENTREPRISES

AVANT

- 培训开始前评估和入门定位测试
 - 在签署培训协议之前，以自我评估模式收集与教学目标相关的公司期望和需求等信息，并提供个性化的教学（计划）和商业（报价）提案

雇主培训期间的评估

EMPLOYEURS/ENTREPRISES PENDANT

- 评估和满意度：
 - 与教学顾问进行口头或书面交流

雇主培训课程结束后的评估

EMPLOYEURS/ENTREPRISES

APRES

- 评估和满意度：
 - 培训结束时对培训公司的组织，报名流程，信息沟通，以及对上课地点，教具，技术设施配备情况，培训师，培训内容，教学法等进行自我评估
 - 培训结束几个月后的自我评估：所学知识在日常工作生活中的应用以及对受过培训的工作人员在内部和外部劳动力市场的就业能力的影响等

面向培训师 的测评体系 FORMATEURS (TRICES) APRES

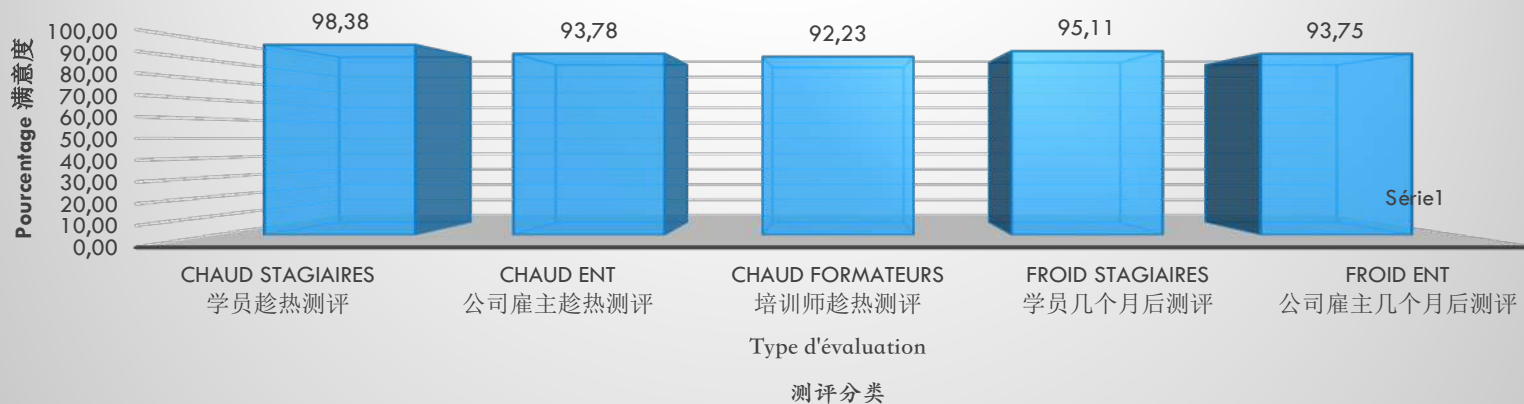
培训结束时对培训公司的组织，信息沟通，以及对上课地点，教具，技术设施配备情况，学员，出勤率，培训内容，教学法等进行自我评估。

面向报销机构的测评体系

FINANCEURS APRES

在培训结束后的几周内，根据报销机构对材料的处理时间，在培训案卷结束后对报销程序的评估：对提交的文件的质量，培训前后的材料递交截止日期的要求，以及与培训公司的外部沟通等

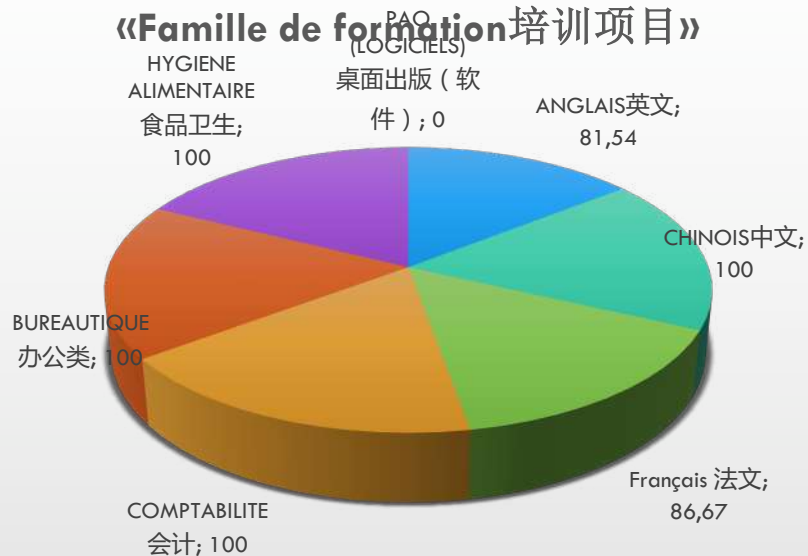
« Pourcentage 满意度 » par « Type d'évaluation 测评分类 »



TAUX DE SATISFACTION PAR DIFFÉRENTS ACTEURS ET PAR TYPE
满意度测评分类

TAUX DE RÉUSSITE AUX EXAMENS 考试 通过率 PAR FAMILLE DE FORMATION 培训 项目 (EN %)

«Taux de Réussite 考试通过率» par «Famille de formation 培训项目»



- ANGLAIS 英文
- CHINOIS 中文
- Français 法文
- COMPTABILITE 会计
- BUREAUTIQUE 办公类
- HYGIENE ALIMENTAIRE 食品卫生
- PAO (LOGICIELS) 桌面出版 (软件)

出现问题后的处理机制 (客户投诉)

TRAITEMENT DES DYSFONCTIONNEMENTS (RÉCLAMATIONS)

应用范围：

- 该程序旨在确定在收到客户有关由环球培训设计，营销，实施和测评的职业培训服务的投诉时应采取的措施

定义：

- 投诉是客户对专业人士不满意的声明。
- 对服务，信息的请求，澄清或征求意见的请求不属于索赔投诉范围。

主要原则：

- 客户的投诉得到合理及时的处理。

出现问题后的处理机制 (客户投诉)

TRAITEMENT DES DYSFONCTIONNEMENTS (RÉCLAMATIONS)

接受投诉渠道：

- 通过信件收到投诉
- 通过电子邮件收到投诉，填写联系用表格
- 口头投诉：通过电话或在客户访问预约期间收到的投诉

处理机制：

环球培训在收到投诉后最晚5天内通过电子邮件或邮寄方式向相关客户确认收到。管理层核实投诉负责人是否已处理此投诉。对超过15天未处理的投诉再次催促处理。



截止日期及回复：

“投诉负责人”以书面形式起草回复，并在收到投诉之日起30天内提供给客户。如果无法在时限内向客户提供回复，环球培训将随时通知客户其投诉的处理进度。



如果客户的申诉全部或部分拒绝，或者找不到友好的解决方案，客户可以致电调解员。



材料存档：

自材料存档或合作关系终止之日起计算，投诉材料的保留和存档期限为5年。



TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

客户投诉处理机制

客户缺勤及辍学处理机制

GESTION DES ABSENCES ET ABANDONS

参训学员的出勤率是培训成功的基本要素。环球培训实施了一个缺勤和辍学管理流程，以防止辍学情况的发生。并提供适合不同情况的解决方案。

考勤、监控及 预防流程

PROCESSUS DU CONTRÔLE DE L'ASSIDUITÉ, DU SUIVI ET DE PRÉVENTION

通过培训前面试提前告知学员培训课程对时间和工作量的要求，在签订合同时提醒客户有关推迟和取消课程条件的合同义务（迎新手册，学员守则，销售条款等）

学员和培训师每半天定期签出勤表

在整个培训过程中专门提供个性化，行政及技术支持的课程顾问（课外时间口头面试或通过微信消息）

教学方法的多样化（口头、书面、视听、实务案例、增强学员个人经验、工作场景等）以增加课程的趣味性

满足特殊需求（学习者的不同学习风格，通过向客户提供公司内部培训，远程与双语顾问或培训师进行交流以方便学员，不受地点或时间限制的灵活授课方式等）

分析处理过程

PROCESSUS DE L'ANALYSE ET DU TRAITEMENT

关键步骤:

- 通过电话或电子邮件联系以确定原因
- 根据所援引的原因提出相符的备选办法
- 必要时系统提醒

缺勤 ABSENCES



提前计划和合理的缺勤/不可预见的缺勤：

重新安排课程

无需支付学费



计划外和无故缺勤

客户回复后可重新安排

多次催促无回复便定性为辍学

根据合同条款收取相应的罚金



辍学 ABONDONS

如果确认学员辍学，我们会设法确定原因，以进行持续改进，并确保不再发生此类状况。有两种情况需要研究：

- 个人原因或不可抗力（受训者或其直系亲属和后代的死亡，受训者的病假/事故，与COVID 19大流行有关的政府限制等）：不质疑培训师的能力，培训或我们的中心工作满意度，因此，无需开始改进计划
- 对培训不满意：立即启动改进计划，以了解情况并采取补救措施

同时也应该指出，如果不能回答被遗弃的原因，特别是由于对催复通知没有完全答复，那么我们将认为这不在我们的职权范围内。

全球疫情大流行的负面影响

L'IMPACT NÉGATIF DE LA CRISE SANITAIRE

健康危机大大增加了我们的学员（以及培训师）缺勤和中途辍学的风险，主要是因为：

- 鉴于我们大多数客户在受影响非常重大的餐饮业，对公司未来前途的担忧
- 客户在业务回复后没有时间让员工继续参加培训



预防措施 MESURES PRÉVENTIVES

- 致电教师与学员讨论关于推迟或转换成网络课程的可能性
- 倾听学员和教师所遭受的压力，相互支持和鼓励

2022年远景目标

PROSPECTIVE 2022

复苏 准备

强化质量检测流程

为恢复正常工作做准备（面对面培训、相关人员年度见面会等）

扩大国家就业基金的培训课程，其资格将于07-2021年延长并扩大使用范围