



présenté par :

Titleist®



Appel d'offres

Service à la clientèle : être efficace et se démarquer

Académie de formation PGA du Canada

Septembre 2019

Introduction

Le but de cet appel d'offres (AO) est de décrire le processus permettant aux experts en la matière potentiels de soumettre une proposition à la PGA du Canada pour la nouvelle Académie de formation de la PGA. Ce document donnera un aperçu des spécifications détaillées dans votre appel d'offres.

Instructions

Veillez lire attentivement ce document pour en savoir plus sur notre association, notre programme de formation en ligne et les spécifications et la portée des cours que nous sommes en train de créer. La PGA du Canada demande des soumissions qui couvrent tous les produits livrables présentés dans ce document. La présentation devrait fournir à la PGA du Canada un aperçu de haut niveau de ce que l'expert en la matière est en mesure d'offrir. Si vous souhaitez faire une soumission, veuillez suivre les directives ci-dessous dans la section Processus de soumission.

Veillez soumettre à greg@pgaofcanada.com au plus tard le 22 septembre, 2019

L'expert en la matière retenu sera contacté dans les 10 jours.

Informations d'arrière-plan

Après un examen exhaustif, la PGA du Canada restructure son vaste programme de formation en une plateforme d'apprentissage en ligne. La PGA du Canada a fait un examen complet de son programme d'éducation actuel et a mené sa propre recherche de pointe afin de jeter les bases d'un nouveau programme. Le programme est conçu pour soutenir les professionnels de la PGA et doit offrir une éducation de niveau international.

Les professionnels potentiels de la PGA du Canada doivent suivre un programme d'éducation et de formation de trois à six ans. Les membres actuels de la PGA du Canada ont accès à des programmes de développement de leurs compétences et de leur formation via la formation continue de l'Académie de formation. Avec le lancement du nouveau programme, la PGA du Canada créera environ 30 nouveaux cours en ligne dynamiques, axés sur l'action et axés sur les apprenants. Les experts en la matière devront fournir du contenu et des références pour au moins un cours, mais ils sont encouragés à fournir des estimations pour plusieurs cours s'ils ont un contenu pertinent.

Le contenu de tous les cours doit être spécifique à l'industrie du golf. Le contenu doit également répondre à tous les résultats d'apprentissage spécifiques au cours présentés par la PGA du Canada.

Aperçu du programme

NOTRE VISION : Diriger et livrer UN SYSTÈME DE FORMATION DYNAMIQUE DE CLASSE MONDIALE et des programmes conçus pour accroître la valeur, l'intégrité et l'employabilité d'un professionnel de la PGA du Canada.

Notre mission :

- Développer des programmes innovateurs et de la formation à partir des résultats de recherche des leaders de l'industrie.
- Fournir une variété de moyens de formation pertinents aux rôles et responsabilités d'un professionnel de la PGA
- Soutenir l'emploi des professionnels de la PGA via des compétences, de la formation, des outils et des ressources innovatrices
- Informer l'industrie du golf et ses intervenants de la valeur qu'un professionnel de la PGA du Canada peut apporter à leur entreprise, leur club ou leurs opérations

Nos valeurs :

- Régularité dans la livraison des programmes
- Expérience membre positive et engageante
- Dépasser les besoins et les attentes de l'industrie
- Approche collaboratrice du partage de l'information
- Approche cinq étoiles de tout développement et livraison

CLIENTÈLE CIBLE: Les apprenants de cette plate-forme sont des professionnels de golf qui complètent leurs exigences en matière de formation, soit pour devenir un professionnel Classe «A» de la PGA du Canada ou à titre de professionnel Classe «A» existant. Le contenu doit être engageant avec des scénarios du monde réel. Les cours seront hébergés sur le système de gestion de l'apprentissage Brightspace par Desire2Learn et créés soit en utilisant leur constructeur de cours ou Articulate Storyline. OBJECTIFS D'AFFAIRE: En tant qu'association basée sur les membres, sans but lucratif, nous devons fournir un contenu de classe mondiale, avec des scénarios réalistes attrayants pour préparer l'apprenant à des emplois dans l'industrie.

OBJECTIFS DU PROGRAMME: notre objectif est d'offrir une formation de calibre mondial aux professionnels de la PGA au Canada et dans le monde entier grâce à une variété de sujets et de plateformes de livraison.

En se basant sur les recherches des leaders mondiaux de l'industrie, l'Académie de formation de la PGA du Canada a développé les résultats suivants au niveau du programme :

1. Démontrer le niveau de compétence et l'application pratique associés à chaque rôle et responsabilité de base d'un professionnel de la PGA du Canada
2. Communiquer efficacement dans une variété de situations liées à l'industrie impliquant une variété de sujets à la fois oralement et par écrit

3. Réfléchir de manière critique à leur performance et à l'effet de leurs actions sur les autres dans un but d'autocorrection, d'amélioration et de croissance
4. Élaborer une carte de carrière personnelle fondée sur les meilleures pratiques de l'industrie et leurs objectifs personnels et professionnels
5. Inspirer une passion pour le jeu de golf chez les autres à travers leurs actions au quotidien et leur approche globale du leadership

Exigences générales

La PGA du Canada préfère que le contenu soit spécifiquement conçu pour ses membres. Si une vidéo ou une conférence doit être créée, la PGA du Canada est prête à travailler avec l'expert en matière de création de contenu. Veuillez préciser dans votre réponse si vous avez besoin d'un contenu créé par la PGA du Canada.

Tout le contenu doit être détenu ou référencé correctement par l'expert en la matière et les droits doivent être transférés à la PGA du Canada.

Le contenu doit être complété au plus tard le 6 janvier, 2020.

Voici les éléments qui doivent être respectés par tous les cours.

- Créer du contenu pour répondre aux résultats d'apprentissage spécifiques au cours
- Fournir une orientation spécifique au golf pour tout le contenu
- Les exemples doivent être orientés vers des questions basées sur l'application et des scénarios du monde réel
- Collaboration avec notre rédacteur de curriculum pour construire des cours qui peuvent être offerts en ligne:
 - Appel d'introduction avec le personnel de la PGA du Canada et un rédacteur de curriculum
 - Points de contact multiples avec la PGA du Canada et le rédacteur du programme pour assurer l'alignement pour la prestation de l'apprentissage en ligne (processus détaillé ci-dessous)

L'expert en la matière retenu doit être prêt à suivre le plan de communication de la PGA du Canada décrit ci-dessous:

1. Rencontre de lancement avec la PGA du Canada et le rédacteur de curriculum
 - a. L'expert en la matière donnera un aperçu général du cours après cette réunion
2. Rencontre et signature par un rédacteur de curriculum
 - a. L'expert en la matière fournira la première ébauche de travail
3. La conception pédagogique débutera et des réunions de suivi seront organisées au besoin

Résultats d'apprentissage spécifiques au cours:

- Gérez logiquement les situations difficiles et les clients en suivant une série d'étapes
- Donner des exemples de situations difficiles pouvant survenir sur un parcours de golf
- Créer une ambiance d'équipe qui reflète la positivité pour les clients
- Fournir le même niveau d'expérience en matière de service à la clientèle aux participants de 20 ans et aux nouveaux visiteurs
- S'engager avec les clients de l'arrivée sur le parcours jusqu'au départ

Objectifs du cours

- Améliorer les relations avec tous les clients (cours privés et publics)
- Comprendre comment le service client peut développer votre entreprise
- Créer une atmosphère positive dans tous les départements avec les clients
- Soyez prêt à gérer toutes les situations

NOTE: les résultats d'apprentissage du cours peuvent être modifiés après la sélection de l'expert en la matière

Prix

La PGA du Canada a déjà établi un partenariat avec un rédacteur de curriculum et l'estimation ne doit inclure que le contenu de la matière. Le prix devrait inclure tout le contenu et les documents de référence fournis à la PGA du Canada. Le contenu doit également répondre aux exigences de notre expert en apprentissage pour être intégré dans des cours en ligne.

Votre prix devrait refléter le fait que la PGA est une association sans but lucratif, basée sur les membres, opérant en dollars canadiens.

Processus de soumission

Veuillez vous assurer que votre soumission répond aux normes décrites ci-dessous.

- Inclure le nom et l'information de l'individu ou de l'entreprise ainsi que les coordonnées
- Décrire les qualifications et l'expérience pertinentes dans un domaine spécifique
- Fournir au moins un échantillon de travail connexe que vous avez complété
- Plan narratif du projet qui couvre votre:

- Vision de ce projet
- Engagement envers l'étendue de ce travail
- Approche proposée pour répondre aux demandes décrites

Soutien

Le contenu du cours sera mis à jour régulièrement (les cours seront révisés tous les 2 à 5 ans). Lorsque le contenu doit être mis à jour, la PGA du Canada cherchera à maintenir les partenariats existants dans la mesure du possible.

Toutes les questions peuvent être acheminées à greg@pgaofcanada.com.