

FORMATION 8

Manager l'expérience client en posture coach

OBJECTIFS :

- Identifier son profil DISC pour adapter sa communication avec ses équipes et à l'ensemble de ses collaborateurs
- S'approprier la posture manager coach pour accompagner ses équipes de façon pérenne
- Acquérir l'ensemble des outils du manager coach pour organiser, animer, gérer, motiver son équipe sur le long terme

PROGRAMME 3 JOURS, 21h, en présentiel, sur demande en distanciel

En amont de la formation, chaque participant aura complété le questionnaire DISC de façon individuelle et reçu un débriefing par un consultant certifié.

1/ Moi, mon style de communication et celui de mon collaborateur

- Identifier les différents styles de comportement DISC
- Retracer les points clés de son profil DISC et mesurer l'impact sur la relation à l'autre
- Identifier le style comportemental et d'action de ses collaborateurs en fonction de sa « typologie »
- Adapter son discours, son comportement, sa posture vis-à-vis de son équipe
- Expérimentation et entraînement métier sous forme d'ateliers, de jeux, de mises en situations, d'exercices

2/ Plusieurs profils de manager : le manager organisationnel

- Connaître les différentes casquettes du manager
- Acquérir les différents outils du manager opérationnel
- Utiliser les outils de pilotage, d'organisation, de gestion du temps, d'animation d'équipe
- Expérimentation et entraînement métier sous forme d'ateliers, de jeux, de mises en situations, d'exercices

3/ Plusieurs profils de manager : le manager relationnel coach

- Connaître les casquettes du manager relationnel coach
- Acquérir et utiliser les différents outils du manager relationnel coach
- Utiliser les outils d'accompagnement du coach par le feed-back, d'animation, de motivation, de co-construction, d'assertivité, de gestion des tensions



Attentive to Customer

Soyez dans le coeur de vos clients

- Savoir mener un entretien/débriefing de coaching
- Expérimentation métier sous forme d'ateliers, de jeux, de mises en situations, de feed-back...

4/Coacher son équipe au quotidien

- Réaliser son plan de pilotage et d'organisation
- Réaliser son plan managérial pour se créer une routine de coaching collaborateur
- Réaliser ses premiers coachings avec ses collaborateurs
- Expérimentation et entraînement métier sous forme d'ateliers, de jeux, de mises en situations, d'exercices spécifiques

PUBLIC CONCERNE

Minimum 4 personnes, maximum 8 personnes en intra-entreprises
Toute personne en posture managériale en milieu opérationnel commercial, culturel ou touristique.

ACCESSIBILITE

Attentive to Customer tient à accueillir l'ensemble des personnes sans discrimination et rend accessible l'ensemble des formations aux personnes en situation de handicap, maladies invalidantes ou tout autre situation pénalisante. Merci de nous informer de vos besoins spécifiques en amont et nous veillerons grâce à l'écoute bienveillante de Morgane Maillot, notre interlocutrice référente handicap externalisée (morgane.maillot@mltressources.fr) à adapter nos pratiques pédagogiques pour vous accueillir et satisfaire vos besoins de formation dans les meilleures conditions possibles.

PRE-REQUIS

Aucun

METHODES PEDAGOGIQUES

Attentive to Customer utilise une pédagogie active et participative avec l'utilisation de l'intelligence collective et d'outils de créativité pour l'application des apports théoriques afin d'optimiser l'assimilation des données. Nous apportons un soin à la création de jeux ludo-pédagogiques uniques en présentiel et à distance avec l'utilisation d'outils digitaux en utilisant les 3 formes de mémoire de l'apprenant pour la réussite des apprentissages. Pour cette formation, nous utiliserons des outils RH (détail en bas de page), tels que le DISC qui identifie le mode d'action d'un individu. Cet outil peut être également utilisé en interne pour accompagner les managers dans l'animation d'une équipe et de la complémentarité des talents.

EVALUATION & VALIDATION

L'acquisition des aptitudes et compétences sera vérifiée par le formateur tout au long de la journée ou des journées de formation sous différentes formes (quizz,





Soyez dans le coeur de vos clients

évaluation en sous-groupe, jeux de mémorisation et évaluation...). Une attestation nominative sera remise à la fin de la session ou un certificat de réalisation pour les formations à distance.

PROCESS QUALITE

Avant la validation de votre demande : Une première réponse à votre demande sera donnée dans les 48h et nous fixerons ensemble la date de la prestation en fonction de vos disponibilités.

A la fin de la formation nous vous demanderons un retour d'expériences par un questionnaire "à chaud", ce afin de vérifier la validation de vos attentes et surtout de nous permettre de nous améliorer. Un questionnaire "à froid" un mois après la formation est appliqué pour vérifier l'application et l'ancrage des acquis délivrés.

LIEU DE LA FORMATION

Au sein de vos locaux ou dans une salle adaptée pouvant permettre l'accessibilité de l'ensemble des publics à la charge du client.

MODALITES D'INSCRIPTION ET DELAIS D'ACCES

Formation sur mesure en intra-entreprises adaptée à vos besoins. Veuillez nous contacter à l'adresse suivante contact@attentivetocustomer.com pour organiser un rendez-vous d'expression de vos attentes et besoins. Nous pourrions ainsi vous proposer un devis personnalisé.

Avant la validation de votre demande : Une première réponse vous sera donnée dans les 48h et nous fixerons ensemble la date de la prestation en fonction de vos disponibilités.

CONSIGNES SANITAIRES

Des consignes sanitaires pourront s'appliquer en fonction de l'évolution de la situation du COVID 19, en lien et suivant les directives gouvernementales au moment de la signature de la convention de formation.

Suivant le décret n°2020-545 du 11 mai 2020, le lieu d'accueil devra respecter les gestes barrières et le port du masque sera obligatoire tout au long de la formation. Du gel hydroalcoolique sera à disposition dans le lieu utilisé pour la formation.

Chaque participant veillera à avoir son matériel personnel tel que stylos et bloc note.

100% SATISFACTION STAGIAIRES

72% de stagiaires souhaiteraient obtenir un suivi post formation

