

Manager une équipe orientée client

PUBLIC CONCERNE

Responsables d'équipes au contact du public sous toutes ses formes ; physique (accueil, conseillers...), téléphonique (plateau d'appels, accueil...)

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- ▶ Soutenir et gérer des équipes en relation avec les clients
- ▶ Avoir les moyens de coacher et soutenir les équipes sur le terrain
- ▶ Développer les performances de l'entreprise par la création d'opportunités dans chaque relation avec les clients
- ▶ Comprendre et gérer le stress généré dans les équipes par la relation avec les clients

PRE-REQUIS

Aucun pré-requis

DUREE ET MODALITES PRATIQUES DE LA FORMATION

Durée (en jour et en heures): 2 journées + 1 journée

Modalités pratiques : présentiel

Nombre de stagiaires (à titre de recommandation) : 8

FORMATEUR

- ▶ Didier Serrant

MOYENS PEDAGOGIQUES & TECHNIQUES

- ▶ Form'Action, méthode interactive et participative qui fait appel aux expériences professionnelles de chaque participant.
- ▶ Apports théoriques illustrés par des exemples concrets et réels
- ▶ Exercices individuels et collectifs
- ▶ Plan d'action individualisé
- ▶ Autodiagnostic

MODALITES DE SUIVI ET MODE D'EVALUATION

- ▶ Quizz d'évaluation des acquis pédagogiques
- ▶ Correction orale et collective avec l'intervenant
- ▶ Feuille de présence signée par chaque participant à chaque demi-journée.
- ▶ Fiches d'évaluation complétées par le formateur et par les participants.
- ▶ Attestation de formation

CONTENU DE LA FORMATION / DEROULE

Définir son style de management (manager ou leader)

- Processeur, consensuel, explorateur, commandeur
- Définition des stratégies gagnantes

Définir le profil de ses collaborateurs

- Stratégies de management en fonction du public

Maitriser les 20/80 du manager efficace

- Percevoir, interpréter
- La présence
- Les RDV importants
- Gérer les félicitations et la motivation
- Le coaching

Maitriser les principes et outils de communication

- Fondamentaux
- Perception
- Ecoute active
- Traitement de l'information
- Assertivité

Gérer les conflits et les clients difficiles

- Comment en faire une opportunité de fidélisation?
- Soutenir son équipe face au client
- Générer du « bon stress »

TARIF

Intra entreprise : 1 900€ H.T / jour - Autres formats et demandes spécifiques sur devis.

DISPONIBILITE DE REALISATION

Dans le mois qui suit la commande sous réserve de la disponibilité du/des formateur(s) /trice(s).