

RELATIONS CLIENTS POUR LES MANAGERS

COMPETENCE VISEE	Renforcer sa capacité à promouvoir des sujets importants à ses équipes
OBJECTIFS DE FORMATION	S'approprier les outils de management pour être en mesure de promouvoir le sujet de la relation clients auprès des équipes de techniciens.
PUBLIC CIBLE ET PREREQUIS	Personne en situation de management Pas de pré-requis
MODALITES ET DELAIS D'ACCES	Formation en Intra – Entreprise Inscription par l'employeur auprès de Business Strategy (Adaptation du programme sous un délai de préparation de 8 jours ouvrés)
CONTENU	<p>Jour 1 matin :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 – Gagner en impact sur le réel 2 – Mieux se connaître son équipe pour mieux savoir où l'emmenner 3 – Techniques comportementales pour présenter un sujet aux équipes. <p>Jour 1 après midi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 4 – Mieux se connaître pour mieux comprendre les autres 5 – Les différents types de managers, le cas particulier du manager / coach <p>Jour 2 matin :</p> <ol style="list-style-type: none"> 6 – Donner du feed back aux techniciens 7 – Quelques bonnes pratiques de feed Back au service du manager <p>Jour 2 après midi</p> <ol style="list-style-type: none"> 8 – La communication clients pour les techniciens <ul style="list-style-type: none"> - Atelier 1 + 2 Cas pratiques sur la relation techniciens clients - Atelier 3 la posture d'apporteur de solutions chez le technicien. 9 – Prise d'engagement évaluation et envoi
MOYENS PEDAGOGIQUES ET OUTILS	<p>Méthodes actives à travers l'articulation de situations d'apprentissage et de techniques pédagogiques multiples</p> <p>Etude de cas et mise en situation des stagiaires à partir de cas pratiques</p> <p>Illustration par l'exemple</p> <p>Echanges collaboratifs</p> <p>Possibilité d'aménager le contenu de la formation pour les personnes en situation de handicap : nous consulter au préalable</p> <p>A l'issue de la formation, une attestation de suivi de formation sera délivrée.</p>
METHODES MOBILISEES ET MODALITES D'EVALUATION	<p>2 niveaux d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluation de satisfaction du stagiaire par questionnaire à l'issue de la formation

	<ul style="list-style-type: none">• Evaluation des acquis en cours de formation par Quiz, cas pratique, ...
ENCADREMENT DE LA FORMATION	BUSINESS STRATEGY - LARROQUE Grégoire
DUREE	14 heures réparties sur deux journées
LIEU	A déterminer avec le client
TARIF	Selon convention n° XXXX XX XXX