



FORMATION
CERTIFIANTE
RS 6518

MANAGER DES COLLABORATEURS EN RELATION DIRECTE AVEC DES CLIENTS

Réussir sa prise de poste de manager de proximité ou superviseur

Apprendre à appréhender ses missions dans leur environnement et à développer une posture de manager/coach pour conjuguer le pilotage de la performance opérationnelle et l'excellence relationnelle.

OBJECTIFS

Acquérir les méthodes et outils indispensables pour :

- Comprendre les enjeux de la fonction relationnelle pour assurer la satisfaction client/collaborateur et la création de valeur
- Animer et motiver une équipe
- Piloter la performance opérationnelle
- Accompagner le changement
- Développer l'excellence relationnelle par le coaching
- Communiquer avec efficacité en s'adaptant aux différentes situations et profils
- Intégrer la méthode 4Colors® (DISC) pour s'adapter aux différents profils comportementaux des collaborateurs
- Conduire des entretiens
- Recruter



INTER : 3 720 €
 mini : 4 / maxi : 6 apprenants
 outils pédagogiques inclus



56 h (8 j)



INTRA : sur devis (nous consulter)

PROGRAMME DÉTAILLÉ

- **Comprendre le rôle du manager de proximité dans l'organisation**
 - La culture client
 - Le pilotage de la performance
 - Les rôles et responsabilités des membres de l'équipe
 - Le rôle du manager de proximité
- **Piloter la performance opérationnelle**
 - Les KPI de la Relation Client et du Service Client
 - La construction du plan d'action opérationnel
 - La gestion du temps et des priorités
 - La fixation des objectifs opérationnels collectifs et individuels
 - Les réunions de suivi d'activités
 - Les entretiens de suivi d'activités
- **Développer l'excellence relationnelle**
 - Les différentes postures et stratégies du manager
 - Les différences générationnelles
 - L'atelier de coaching
 - Le plan de formation
 - Traiter un refus de changer
 - Recadrer un comportement inadapté
- **Pratiquer un management adapté et développer son agilité comportementale**
 - La méthode 4colors® : objectifs, origines et fondements
 - Identifier son propre style de management pour comprendre son mode de fonctionnement
 - Les caractéristiques comportementales de chaque profil de collaborateur
 - Les leviers de motivation, les peurs et causes de stress
 - Les différents modes de communication et actions selon les profils collaborateurs
 - Renforcer l'implication de ses collaborateurs
 - Personnaliser le recrutement et l'intégration d'un collaborateur
 - Conduire des réunions collaboratives
 - Animer un challenge
 - Gérer les conflits
 - Accompagner le changement
 - Les spécificités du management à distance

À qui s'adresse cette formation ?

- Futur manager
- Manager ou superviseur exerçant depuis moins de 3 ans
- Coach en entreprise ou formateur interne souhaitant évoluer vers des fonctions managériales

Prérequis nécessaires

- Avoir une première expérience en management de proximité
- Avoir un projet professionnel en lien avec un besoin de revoir son mode managérial par rapport à des environnements professionnels changeants, contraints ou instables

Moyens et techniques pédagogiques

- **Méthodologie** centrée sur l'apprenant
- **Séquences courtes** pour focaliser l'attention
- **Apprentissage ludique** fondé sur la méthode Funny Learning
- **Mises en situation** et fiches essentielles pour favoriser la mémorisation
- **Supports et activités pédagogiques mis à disposition** sur espace personnel

MODALITÉS DE CERTIFICATION

Cette formation vous prépare à la certification *Manager les équipes avec agilité* enregistrée au répertoire spécifique sous le numéro **RS 6518** délivrée le 09/02/2024 à l'organisme certificateur Bi-Com.



Modalités d'évaluation

En vue de la certification, le candidat devra présenter un projet professionnel lors d'une soutenance orale : après la réalisation d'un diagnostic de situation, le candidat identifie une problématique managériale dans un contexte de changement permanent et présente son plan d'action opérationnel.

- Préparation d'un dossier en amont, soit sur un cas réel, soit sur un cas fictif
- Soutenance orale face à un jury d'expert – présentation de 10 à 20 minutes + 15 mn de questions /réponses

ACCESSIBILITÉ

Délai d'accès

Nos formations sont accessibles dans un délai de 30 jours à compter de notre prise de contact (sauf sessions à dates fixes).

Situation de handicap

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les adaptations pédagogiques et matérielles nécessaires.

Modalités d'inscription

1. Contactez-nous par téléphone (05 47 74 14 07), par mail (formation@happybusiness.fr).
2. Nous analysons vos besoins et validons vos prérequis afin de définir un parcours de formation adapté à votre situation au cours d'un entretien.
3. Nous vous envoyons votre devis de formation et toutes les informations pour finaliser votre inscription à la suite de cet entretien.