



LES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT DE COLLABORATEURS EN RELATION DIRECTE AVEC LES CLIENTS

Réussir sa prise de poste de manager de proximité ou superviseur

Apprendre à développer une posture de manager coach conjuguant pilotage de la performance opérationnelle et excellence relationnelle

OBJECTIFS

Acquérir les méthodes et outils indispensables pour :

- Comprendre les leviers de la satisfaction client et de la création de valeur
- Savoir fixer des objectifs et piloter la performance individuelle et collective
- Utiliser le coaching pour faire évoluer les postures et mettre en place les comportements adaptés



2 jours (14 heures)



Présentiel



Distanciel



INTRA : nous consulter
max. 10 apprenants

INTER : 800 € *
mini : 4 / maxi : 8 apprenants

À qui s'adresse cette formation ?

Nouveau manager ou superviseur
Téléconseiller, Coach en entreprise ou
Superviseur souhaitant évoluer vers des
fonctions managériales

Aucun prérequis nécessaire

Moyens et techniques pédagogiques

- **Méthodologie** centrée sur l'apprenant
- **Séquences courtes** pour focaliser l'attention
- **Apprentissage ludique** (méthode Funny Learning)

Modalités d'évaluation

- **Auto-évaluations** (pré et post formation)
- **Mises en situation, jeux de rôle, quiz**
- **Activités pédagogiques** sur espace personnel

PROGRAMME DÉTAILLÉ

1. Réussir sa prise de poste

- a. Comprendre les enjeux du pilotage de la performance
- b. Comprendre les enjeux de la Satisfaction Client
- c. Le rôle du manager de proximité
- d. Les 5 points pour réussir sa prise de poste

2. Piloter la performance opérationnelle

- a. Les KPI de la Relation Client
- b. Les KPI du Service Client
- c. Construire son plan d'action opérationnel
- d. Fixer des objectifs opérationnels

3. Développer l'excellence relationnelle

- a. La posture de manager coach
- b. L'atelier coaching
- c. Traiter un refus de changer
- d. Recadrer un comportement inadapté
- e. Féliciter

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) ou 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.