



FRPROG-20-13.07.23-V1

Efficacité relationnelle d'équipe Insights Discovery

- ♣ Participant(e)s : Conseiller(ère)s clientèle (groupe de 6)
- ♣ Durée : 2 x 1 jour en mode distanciel
- ♣ Pré requis : assurer la fonction de Conseiller(ère) clientèle en relation avec les clients (appels entrants et/ou sortants). Disposer d'un ordinateur équipé d'une caméra et connecté à Internet dans un endroit calme

Méthodes mobilisées

- ♣ Une approche pédagogique de deux journées qui privilégient l'entraînement intensif sur la base de cas proposés par les participants.
- ♣ Les apprenant(e)s construisent leurs modèles de fiches d'appels et découvrent les fiches compétences remises pendant la formation
- ♣ Une grille d'écoute permettant une auto évaluation est remis aux participant(e)s
- ♣ Mises en situation
- ♣ Élaboration d'un plan d'actions personnel

Modalités d'évaluation

- ♣ Contrôle de connaissances « à chaud » en fin de formation utilisant un jeu interactif pouvant être réalisé à distance
- ♣ Sketchs mettant en scène des situations correspondant aux pratiques d'appels des participant(e)s

- *Accessibilité aux personnes en situation de handicap : prendre contact avec le référent handicap : bernard.jourdan@axom-formation.com*
- *Tarif sur demande*
- *Le règlement intérieur de la formation vous sera transmis avec les convocations*
- *Modalités, délais d'accès et contacts sont fournis par votre entreprise*

Objectifs pédagogiques

Travailler ensemble pour atteindre les objectifs

- ➔ la communication efficace
- ➔ sens de l'équipe et responsabilité individuelle
- ➔ les rôles de chacun

Asseoir son leadership au sein de l'équipe

Demandez le programme !

- ➔ Connaitre le modèle Insights®
- ➔ Comment percevez-vous votre équipe?
- ➔ Dynamique d'équipe
- ➔ Découvrir son style comportemental personnel
- ➔ Ce que vous apportez à votre équipe
- ➔ S'adapter et entrer en relation avec les huit Types
- ➔ Comprendre le fonctionnement du groupe
- ➔ Mieux communiquer au sein de l'équipe
- ➔ Mettre en place d'une « Charte d'équipe », un langage d'équipe
- ➔ S'engager à agir : plan d'accompagnement (durée à définir)

Les acquis

A l'issue de cette formation, le(a) Conseiller(e) clientèle aura réactivé ses réflexes au téléphone dans le respect des règles ENGIE HOME SERVICES. Il (elle) repartira avec un plan d'actions réunissant les nouvelles pratiques qu'il (elle) s'engage à mettre en oeuvre.

L'IMPACT HUMAIN