

Service + : Accompagnement du RS

Objectifs

Permettre au Responsable de Service de maîtriser la posture PRO BTP Service plus.
Favoriser l'appropriation des étapes et de la dimension stratégique de l'accompagnement d'un gestionnaire.
L'aider à accompagner la montée en compétences et à développer l'autonomie de son équipe dans le projet PRO BTP Service plus au téléphone.

Pré-requis

Avoir suivi les J Téléphone

Programme

Conduite de l'accompagnement d'un gestionnaire à partir d'une sélection de 4 à 6 enregistrements, de sorte de reproduire au plus près les conditions concrètes du terrain :

Validation de la connaissance du Responsable de Service de la grille d'analyse des appels et compléments formatifs

Le formateur fait vivre au Responsable de Service les étapes de l'accompagnement.

Le formateur s'appuie sur la situation pour aider le Responsable de Service à maîtriser :

- la position d'accompagnateur,
- les écueils à éviter,
- les leviers sur lesquels agir pour mieux aider les gestionnaires,
- les situations de blocage que le Responsable de Service peut rencontrer ou anticiper dans l'accompagnement.

PROFIL

Les Responsables de Service et les Superviseurs

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : DOM PLUS
Durée : 1 jour
Code stage : 1COMPSA45