

Service + : accompagnement individuel au téléphone

Objectifs

Acquérir et maîtriser la posture PRO BTP Service Plus
Transmission de savoir-faire et de savoir-être pendant la pratique professionnelle du collaborateur sur le poste de travail

Pré-requis

Faire partie du programme de généralisation de PRO BTP Service plus ;
Avoir suivi la formation SERVICE + : L'ECOUTE RELATIONNELLE GESTIONNAIRES

Programme

L'accompagnement commence par de la double écoute suivie d'un débriefing permettant l'analyse des points maîtrisés et de ceux à renforcer.
- L'accompagnement individuel du collaborateur permet d'avancer à son rythme et à son niveau.
- Il se conclut par l'établissement de la grille d'analyse des appels permettant à chacun de savoir où il en est dans la maîtrise de la posture et l'établissement d'un plan d'action

PROFIL

Gestionnaires et téléacteurs

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : DOM PLUS - PRO BTP
Durée : 1 jour
Code stage : 1COMP5A41