

Service +: Atelier Vérification de la Bonne Compréhension

Objectifs

Identifier les objectifs et la plus-value de la vérification de la bonne compréhension dans l'entretien
S'assurer du « gagnant- gagnant » de son usage
S'approprier les outils de la vérification de la bonne compréhension
Prendre conscience de sa propre pratique et améliorer ses compétences
Se créer une boîte à outils à utiliser en fonction des situations, des plus simples aux plus complexes

Pré-requis

Aucun

Programme

Rappel et apports sur le rôle du Manager auprès de ses collaborateurs : mobiliser, motiver, rassurer, accompagner
Vérification et validation des objectifs de la vérification de la bonne compréhension
Identification des freins de leurs collaborateurs à mettre en oeuvre la vérification de la bonne compréhension
Clés pour lever les objections de leurs collaborateurs lors de mises en situation à partir de verbatim collaborateurs.
Training à partir d'une série d'appels afin d'approfondir leur capacité d'écoute et de repérage d'éléments factuels
Perfectionnement de leur capacité à créer des exemples illustratifs favorisant la montée en compétences de leurs collaborateurs.
Constitution d'un mémo de phrases facilitant l'usage de la VBC selon la typologie des appels

En amont de l'atelier :

Pour ajuster cet atelier et cibler l'action sur les problématiques vécues, recueil de besoins par mail en amont de l'atelier
Les difficultés spécifiques par rapport à la VBC
Les difficultés des équipes, dans quelles situations
Les besoins et attentes par rapport à cet atelier

PROFIL

Tous RS et Superviseurs d'établissements en maintenance dont l'équipe n'est pas en niveau "acquis" sur cet item

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : DOM PLUS
Durée : 1 jour
Code stage : 1COMP5A51