

Service + : l'écoute relationnelle Managers

Objectifs

S'approprier les attendus et les impacts de la posture PRO BTP Service Plus :

- Encadrer et suivre la montée en compétences des équipes
- Conjuguer l'approche produit à l'approche du service
- Développer l'offre de service
- Développer la transversalité inter-services pour un traitement complet du dossier

Pré-requis

Faire partie d'un établissement dans lequel s'inscrit le programme de généralisation de PRO BTP Service Plus

Programme

- 1 - Partager la formation des gestionnaires
 - Identifier et évaluer les compétences d'un professionnel de la relation téléphonique
 - Découvrir la structure de base et le cycle de fonctionnement d'un entretien téléphonique
 - S'enrichir des éléments fondamentaux de la structure de base d'un entretien téléphonique
 - Appréhender les étapes de l'entretien au travers des objectifs, de la pensée client et des outils d'aides
- 2 - Ma pratique et ma posture selon le contexte et la situation
 - Utiliser les outils et techniques de la relation téléphonique pour gérer toute situation
 - Repérer ses attitudes dominantes afin de renforcer son assertivité, en situation professionnelle
- 3 - Les écoutes et le référentiel de compétences de la Posture PRO BTP Service Plus
 - Se familiariser avec les éléments du référentiel pour se les approprier
 - Donner du sens aux éléments du référentiel
- 4 - Accompagner la montée en compétences des gestionnaires
 - Vérifier sa posture sur les concepts d'accompagnement
 - S'assurer de son rôle d'accompagnateur : Que faire et comment, appréhender le rôle de la supervision
- 5 - Votre formation PRO BTP Service Plus
 - Connaître le déroulement chronologique de la formation PRO BTP Service Plus dans son ensemble
 - Savoir se situer dans le projet global, à la fois dans le temps et vis-à-vis des acteurs impliqués

PROFIL

Directeurs - Responsables de Marché - Chefs de département - Responsables d'activité - Responsables de service - Superviseurs

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : DOM PLUS
Durée : 2 jours
Code stage : 1COMP5A38