

Service + : atelier RS - les fondamentaux de la posture

Objectifs

Maintenir les savoirs fondamentaux qui constituent et structurent la posture professionnelle des collaborateurs
Compléter et préciser les connaissances de sorte que les Managers maîtrisent l'ensemble des attendus de la posture
Travailler à partir des items qui structurent la grille d'analyse des collaborateurs afin d'illustrer chacun d'entre eux
Développer la capacité à repérer les éléments factuels qui favorisent la levée des freins des collaborateurs

Pré-requis

Aucun

Programme

Recueil des éléments de connaissance que les managers souhaitent travailler
Balayage de la terminologie de la grille et mise en évidence des points de progrès
Vérification de la maîtrise des items fondamentaux au niveau de leurs définitions et illustrations
Mise en situation d'accompagnement à partir d'une série d'appels de sorte d'approfondir la capacité d'écoute et de repérage d'éléments factuels
Perfectionnement de la capacité à créer des exemples illustratifs favorisant la levée des freins des collaborateurs

PROFIL

Les RS de DR, de CG et superviseurs des plates forme téléphoniques (établissements en maintenance)

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : DOM PLUS
Durée : 1 jour
Code stage : 1COMP5A31