

## Service + : atelier analyse de la pratique téléphone RS

### Objectifs

Compléter et préciser les savoirs de sorte que les RS maîtrisent les attendus de la posture  
Travailler à partir des items qui structurent la grille d'analyse des gestionnaires afin d'en finaliser l'appropriation  
Valider les compétences mises en oeuvre par les Managers dans le cadre de l'accompagnement  
Construire des clefs de résolution des situations difficiles relevées par les Managers lors des accompagnements

### Pré-requis

Avoir suivi les J1 J2 téléphone et réalisé au moins 4 accompagnements.

### Programme

Recueil des points représentant des freins : terminologie de la grille, structure de l'accompagnement, situations relationnelles complexes

Mise en situation d'accompagnement à partir d'une série d'appels

Auto évaluation de ses points forts et points de progrès

Echanges sur les pratiques et validation des solutions retenues

Utilisation de la grille de positionnement pour analyser la prestation d'accompagnement

#### PROFIL

Les Responsables de Service

#### INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : DOM PLUS  
Durée : 1 jour  
Code stage : 1COMP5A26