

Service + : supervision des RS au téléphone

Objectifs

Accroître le rôle de développeur de compétences du Manager afin de co-construire la mise en œuvre de la posture relationnelle PRO BTP Service plus.
Reconnaître et valoriser les bonnes pratiques des collaborateurs et identifier les freins afin de construire un parcours de montée en compétences des équipes
Relayer les orientations et les enjeux de l'entreprise
Identifier et proposer des objectifs de progression aux Managers

Pré-requis

Avoir suivi le parcours de formation PROBTP Service plus, avoir suivi les J Téléphone, l'accompagnement Manager, et des accompagnements de collaborateurs

Programme

Conduite de l'accompagnement d'un collaborateur par le Manager à partir d'écoutes d'appels. Le formateur est présent en tant qu'observateur et peut intervenir comme relai à la demande du Manager
Analyse du positionnement d'accompagnateur/développeur de compétences du Manager en lien avec les attendus de la posture
Apport d'éléments pratiques et théoriques afin de permettre au Manager d'atteindre ses objectifs
Construction d'un plan d'action personnalisé de montée en compétences

PROFIL

les Responsables de services impliqués dans le projet PRO BTP Service plus

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : DOM PLUS
Durée : 1 jour
Code stage : 1COMP5A43