

Formation : management orienté satisfaction des clients

OBJECTIFS :

- Optimiser les talents de chaque collaborateur pour viser la performance de chaque collaborateur
- Adapter et faire évoluer son mode de management
- Maitriser les méthodes et les outils de la cohésion d'équipe

METHODE PEDAGOGIQUE :

- Exposés théoriques : apports conceptuels et méthodologiques
- Réflexion individuelles : travail sur la situation des stagiaires
- Exercices pratiques
- Outils d'analyse
- Partage et échanges des meilleurs pratiques
- Questions réponses
- Synthèse du module
- Évaluation du module (QCM)

Durée : 4 jours

PROGRAMME

1. La mission du manager

- Connaître son périmètre d'intervention.
- Identifier les attentes de ses managers et les rendre compatibles avec celles de son équipe.
- Définir et préserver sa zone d'autonomie.

2. Manager son équipe avec la satisfaction client comme fil conducteur

- Comprendre les enjeux de la satisfaction client.
- Connaître les grands courants de la relation client.
- Fédérer au quotidien l'état d'esprit orienté client.
- Mobiliser ses équipes autour de la qualité de service en incitant au "réflexe qualité".

3. Identifier son style de management

- Les styles de management efficaces et inefficaces.
- Éviter les pièges du management « extrême »
- S'adapter aux différents profils de collaborateurs.
- Diagnostiquer les forces et faiblesses de ses équipes.

2

4. Motiver et stimuler chaque collaborateur

- Viser la qualité.
- Utiliser les leviers de motivations qui correspondent aux spécificités de ses équipes.
- Mener des entretiens mobilisateurs : savoir recentrer sur la satisfaction du client.
- Mobiliser son équipe sur une opération de vente ponctuelle.

5. Maîtriser les face-à-face difficiles

- Remotiver et recadrer un collaborateur.
- Gérer les conflits entre collaborateurs.

6. Animer des réunions d'équipes efficaces, adaptées aux différents profils de collaborateurs et orientées "clients"

- Les règles pour mener une réunion motivante et efficace : choisir les thèmes et les objectifs.
- Dynamiser ses réunions par son sens du relationnel

- A l'issue de la formation, les participants seront capables de mettre en place ses outils de management.