

ERP / GSB / GMS / CC
Parcours de formation Manager
Module 2 : Postures managériales
Gestion de la relation Client ; Hiérarchique ; et à l'équipe

1 jour – 7 heures

Objectifs :

- Comprendre son rôle central dans le bon déroulé de la prestation
 - Comprendre les attentes du client
 - Comprendre les attentes de la hiérarchie
 - Comprendre les attentes des salariés
- Et y répondre !

A l'issue de la formation les participants seront capables de :

- d'adapter leurs postures et actions pour faciliter le bon déroulement de la prestation
- D'anticiper les difficultés et la résolution des problèmes
- Renforcer leur capacité relationnelle envers les tiers.

Module n°1 conseillé :

« La relation aux clients du client »
 Prévenir et gérer les situations de conflits

Public visé – Pré requis :

Chef de site ; adjoints ; et agent évolutif dans des fonctions de supervision d'équipe.
 Pas de pré-requis.

Type d'action :

Acquisition et perfectionnement des compétences

+ Pédagogie :

- Exposés théoriques; Mises en situations variées; discussions.
- Option : suivi, analyses et débriefing en situation opérationnelle
- Vidéoprojection, paperboard, supports pédagogiques.

● **Comprendre le rôle du manager**

● **L'image de marque de l'entreprise; l'image de marque du client**

● **Savoirs faire et savoirs être**

● **Gérer sa relation à l'Equipe**

- ✓ Les mécanismes de la motivation. Le manager exigeant et bien-traitant.
- ✓ Communiquer : quels types de communication pour quels cas
- ✓ Déléguer, informer, faire circuler l'information
- ✓ L'importance des mises en action à l'environnement

● **Gérer sa relation au client**

- ✓ Entre Information utile et non ingérence
- ✓ Ecouter, et développer son empathie pour comprendre les attentes du client. Besoins énoncés et besoins non officiels
- ✓ Inspirer confiance, rassurer
- ✓ Expliquer les solutions, les valoriser
- ✓ Traiter l'insatisfaction
- ✓ Rechercher des solutions satisfaisantes pour tous
- ✓ Admettre les erreurs et les possibilités de progression
- ✓ Participer à la définition des plans d'amélioration continue, les mettre en œuvre, restituer des bilans d'étape, et un bilan final

● **Gérer sa relation à la Hiérarchie**

- ✓ Une information précise, fiable, rapide
- ✓ Etre un relais, pas un tampon ou un écran !
- ✓ Etre exigeant avec sa hiérarchie
- ✓ Etablir des relations positives et constructives basées sur la confiance
- ✓ Assumer ses responsabilités de Manager

Bulletin d'inscription : à retourner à ora@ora.fr

Mme/M **Société**

Adresse

Téléphone **Email**

Une convention de formation est adressée à réception du bulletin d'inscription