

Exemple de formation

MANAGER UNE EQUIPE AU SERVICE

Cible : Chefs de service, directeurs d'unités

PROGRAMME DE FORMATION

Objectifs de la formation

En contact avec des managers d'autres entreprises :

- ✓ Découvrir les fondamentaux du management dans les services basés sur la maîtrise du système client/personnel/produit
- ✓ Comprendre sa place, son rôle et sa mission dans le contexte de la fabrication d'un service
- ✓ Organiser et animer son équipe
- ✓ Manager son offre de services au quotidien

Compétences développées

- ✓ Maîtriser la qualité du service rendu aux clients de son unité
- ✓ Organiser le travail de son équipe.
- ✓ Accepter la confrontation et reconnaître les avis d'autrui
- ✓ Gérer la relation de façon positive, constructive et concluante

Accompagnement

2 journées de 8 heures en présentiel et 4 heures d'accompagnement, préparation et analyse

- ✓ Temps de la rencontre : définition des objectifs opérationnels de chaque stagiaire, en lien avec son n+1 et le formateur
- ✓ Temps de la synthèse : session de formation et évaluation « à chaud »
- ✓ Temps de la mise en oeuvre : dans le quotidien professionnel du stagiaire, pendant environ 6 semaines, avec l'appui du formateur
- ✓ Temps de la mesure : validation de l'efficacité de la formation dans le quotidien professionnel du stagiaire, en lien avec le n+1 et le formateur

Points clés du programme

- ✓ Découvrir et l'analyser la Servuction de son établissement
- ✓ Évaluer et organiser la participation des clients
- ✓ Intégrer les différents systèmes d'information dans sa relation de service
- ✓ Manager, impliquer, motiver, évaluer le personnel au contact

Nom et qualité des animateurs

Équipe pluridisciplinaire en marketing des services, relation clientèle, management
Isabelle Rongier, Charles Ditandy

Méthodes pédagogiques et techniques

Une partie de la formation en présentiel et une partie en entreprise
Découvrir les rouages marketing d'une autre entreprise de service
Vivre 3 dimensions du rôle de manager : client, marketing, management des équipes

Formations complémentaires

- ✓ Pro-activité relations clients
- ✓ Savoir réagir aux situations difficiles
- ✓ Mieux s'affirmer