

**Durée : 4 jours (28 heures)**

**Présentiel** : 3.5 jours soit 24h

**Distantiel** : 4h de E-learning

**Tarif** : 1 200,00€ HT/ personne

**Public** : Superviseur, encadrant de proximité, responsable de groupe,

**Animation** : formatrice & coach certifié DISC©

### **Méthodes pédagogiques :**

Cette formation repose sur une pédagogie active et participative. Les situations sont créées à partir de cas et outils concrets vécus en entreprise de télé secrétariat

- Méthodes, astuces, témoignages
- Jeux de rôles, ateliers pratiques
- Moyens audiovisuels et informatiques
- Livret stagiaire

### **Objectifs Opérationnels:**

- S'investir et se positionner dans son rôle de manager ou d'encadrant
- Apprendre à déléguer et organiser le travail pour donner du sens
- Mobiliser l'équipe autour d'une communication qui porte les valeurs qualitatives de son entreprise.
- Reconnaître les besoins élémentaires multigénérationnelle de son équipe et y répondre
- Communiquer efficacement avec son équipe et développer son assertivité
- Piloter l'activité à l'aide d'outils efficaces en optimisant sa gestion du temps

### **Les plus de cette formation :**

#### **Utilisation du modèle DISC© de Marston**

Modèle d'analyse et de compréhension des comportements en communication en lien avec les facteurs motivationnels



### **Programme :**

#### **Se positionner dans son nouveau rôle de manager ou d'encadrant**

- Clarifier ses missions, ses objectifs et ses responsabilités
- S'investir dans son nouveau rôle et savoir se positionner sans s'imposer.
- Mieux gérer son temps et ses priorités pour se rendre disponible pour l'équipe.
- Identifier les compétences et le niveau d'autonomie de l'équipe, afin d'organiser, déléguer et transmettre en faisant faire.
- Adopter les bonnes attitudes face à une équipe multigénérationnelle.

#### **Piloter l'activité**

- Construire un tableau de bord pour un de l'activité avec des indicateurs qualitatifs et quantitatifs pertinents.
- Analyser les incidents de flux, réclamations, planification..).
- Proposer des plans actions en lien avec les objectifs fixés par mon entreprise
- Réaliser une grille d'écoute avec des indicateurs qualitatifs, le mettre en place pour animer son équipe vers une démarche qualité

#### **Communiquer avec son équipe**

- Comprendre les schémas et canaux de la communication verbale, non-verbale.
- Optimiser ses qualités relationnelles en faisant preuve d'écoute et d'empathie
- Savoir valoriser les performances obtenues
- Repérer les signes de non communication et la conséquence sur l'environnement de travail
- Identifier les facteurs d'une communication réussie
- Installer une communication ASSERTIVE avec chaque collaborateur qui compose l'identité de l'équipe

#### **Mobiliser et stimuler son équipe**

- Théories de la motivation et des échanges de stimulation
- Savoir féliciter, soutenir, encourager en donnant des signes de reconnaissance positifs
- Poser un cadre rassurant, et donner du sens au travail
- Mobiliser l'équipe autour des valeurs de l'entreprise et de la démarche qualité.
- Federer autour de la satisfaction du client à l'aide d'un baromètre qualité
- Savoir transmettre des messages et consignes clairs et constructives

Méthode pédagogique : présentiel + distanciel



Le E-learning facile grâce à



Comment ?

- Une plateforme très simple d'utilisation et ludique
- Des parcours de formation découpés en modules très courts de 20 à 30 mn
- Des apports vidéo et audio nombreux et variés
- Des exercices interactifs, de découverte et d'entraînement spécifiques métier
- La possibilité d'échanger avec d'autres apprenants de façon structurée
- L'accès par lien et téléchargement à des supports complémentaires
- Un suivi individuel de l'avancement dans le parcours de formation et bilan des résultats.
- Un contact direct avec le tuteur de la formation spécialisé en relation client
- Des méthodes simples ludiques pour gérer toutes situations d'appel de façon professionnelle

Et enfin, une ligne éditoriale dynamique, piquée d'humour, de citations contextualisées et de clins d'œil.

**Copyright © 2015 Kalycom :**

Les structures de programmes et les contenus développés par Kalycom sont sa propriété exclusive et font l'objet d'un dépôt légal à l'INPI. Kalycom et E-Kaly sa plateforme de formation e-learning sont des marques déposées