




Améliorer sa relation Client et son Leadership

 2 J (14 heures)

Public

Responsables de Site, Cluster Leaders, Consultants en lien avec le client

Pré-requis

Aucun

Méthodes et moyens pédagogiques

Autodiagnostic et analyse de situations vécues Apports théoriques et débats, Etudes de cas Mises en situation et exercices pratiques en collectif

Modalités de suivi et d'évaluation

Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur Exercices de mise en pratique ou quiz de connaissances tout au long de la formation permettant de mesurer la progression des stagiaires Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage Auto-évaluation des acquis de la formation par les stagiaires Attestation de fin de formation

Objectifs :

S'approprier les principes fondamentaux de la relation contractuelle
Comprendre et évaluer pour soi les différents styles de leadership
Développer ses capacités d'adaptation
Donner du sens à son action
Bâtir une relation gagnant/gagnant authentique et durable

Programme détaillé :

COMPRENDRE ET S'APPROPRIER LES ENJEUX DE NOTRE SOCIETE

Prendre conscience du rôle stratégique d'interface du RSI au sein d'un relationnel complexe

Être apporteur de solutions en toutes circonstances

Bâtir une relation gagnant-gagnant authentique et durable

Développer une écoute active pour dissocier la demande du besoin afin de proposer une solution personnalisée et

différenciatrice

Donner une bonne image de notre société de service au travers d'une posture et d'une communication efficace

Différencier les commandes (validé par le client) des demandes (qu'il faut faire remonter au commerce)

Identifier les enjeux et risques d'une relation transparente avec le client

S'APPROPRIER LES ETAPES CLES D'UNE COMMUNICATION REUSSIE

Adapter son mode de communication en fonction des cibles, des situations et des enjeux

Comment dire "NON" tout en préservant la Relation Client

DEVELOPPER DES RELATIONS INTRA ET INTERPERSONNELLES CONSTRUCTIVES ET DURABLES

Valoriser ses qualités et l'image de soi

Créer les conditions matérielles et personnelles favorables à l'écoute active

Apprendre à mieux se connaître pour développer sa posture de coordonnateur/facilitateur

Equilibrer estime de soi et affirmation de soi pour développer une meilleure communication

Développer avec intuition son sens de l'adaptation

DEVENIR UN LEADER INSPIRANT, PLUS QU'UNE TECHNIQUE, UN ETAT D'ESPRIT

Inspirer une vision partagée et favoriser la projection dans l'avenir

Donner la possibilité de l'action et favoriser la motivation

Fédérer les individus entre eux

Favoriser les relations entre clients et société de services