

QUELLES FORMATIONS ASSOCIÉES AUX COMPÉTENCES DE DEMAIN ?

INTRODUCTION

Cette étude vise à donner les moyens aux acteurs des métiers de l'Assistance de se former aux compétences clés du secteur. L'objectif est d'aider les collaborateurs à monter en compétences et de doter les responsables de formation d'outils qui leur serviront dans leurs démarches de recherche de formations de qualité pour leurs collaborateurs.

Elle s'inscrit dans la lignée de l'étude « *Quelles compétences pour quels métiers demain* » de 2019 menée par l'Observatoire des métiers de l'Assistance avec le cabinet HTS Consulting. Ce rapport souligne les grandes transformations sociales et technologiques impactant les métiers du secteur à horizon 2025.

Les transformations identifiées dans le précédent rapport se sont accélérées avec la crise sanitaire que nous avons connue ces derniers mois. Véritable catalyseur des changements, elle a eu des impacts durables sur les modes de travail et donc sur les facultés à développer pour y faire face.

Certaines compétences qui n'étaient pas considérées comme primordiales avant la pandémie sont aujourd'hui devenues essentielles comme l'illustre la capacité à animer ou à participer à des réunions en distanciel.

D'autres compétences s'expriment de façon différente dans ce nouveau contexte: le niveau d'autonomie à maîtriser pour travailler en présentiel est sensiblement différent de celui indispensable pour télétravailler.

D'autres encore n'existaient que très marginalement avant la crise mais se sont imposées comme des compétences clés. Les capacités à manager des équipes hybrides notamment font partie de cette catégorie.

La crise Covid n'a pas uniquement impacté les modes de travail elle a également transformé les modalités de formation qui favorisent le développement de toutes ces compétences.

Pour répondre aux exigences du travail à distance, l'offre de formations a elle aussi muté. La plupart des parcours de formations s'articulaient jadis autour de longues sessions théoriques en présentiel. Aujourd'hui, les formations ne sont plus « figées » : elles combinent des formats d'*e-learning* avec des coachings entre pairs, elles allient les mises en pratique à des apports théoriques et exploitent les nouveaux outils digitaux (Réalité Virtuelle, ...). Elles peuvent presque toutes être suivies en distanciel.

Qu'est-ce que l'Assistance ?

Les sociétés d'Assistance sont des entreprises qui interviennent en réponse à un client en difficulté en organisant et en prenant en charge un service adapté (rapatriement, dépannage, ...) sous la forme d'une prestation.

Ces changements ne sont pas encore totalement intégrés par les catalogues de formation existants mais la tendance a très largement été accélérée par la pandémie.

C'est pourquoi les formations aux compétences clés pour faire face aux transformations en cours représentent un réel enjeu pour les entreprises dans le domaine de l'Assistance.

En réponse à cette problématique, la présente étude s'inscrit dans une démarche de co-construction avec des consultants, des référents formation des entreprises de l'Assistance et des référents métiers du secteur. Elle a été séquencée en 3 grandes thématiques recouvrant les compétences dans les métiers de l'Assistance de demain : les compétences managériales, les compétences liées à la relation client et les compétences transverses.

Pour chaque thématique, nous avons adopté une démarche en trois parties. La première constitue une actualisation des compétences clés identifiées dans la précédente étude.

La deuxième partie est composée des fiches de formations sélectionnées pour développer les compétences clés selon les différents niveaux de maîtrise. Ces formations seront également disponibles dans une cartographie des formations existantes pour les métiers de l'Assistance.

Pour finir, la troisième partie propose des exemples de parcours de formation modulaires pour chaque compétence clé, ayant pour objectif de développer les aptitudes des salariés sur le long terme.



Qu'est-ce que l'Observatoire des métiers?

L'Observatoire des Métiers, des Qualifications et de l'Égalité Professionnelle des sociétés d'Assistance a été créé en 2006. C'est un organisme paritaire (syndicats de salariés et syndicat patronal) qui mène des études prospectives, conçoit et met en œuvre des outils permettant de suivre et d'anticiper les évolutions des métiers et leurs impacts sur l'emploi, la formation professionnelle et les évolutions économiques et sociales du secteur.



SOMMAIRE

#1 MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

- Les compétences techniques abordées dans la cartographie p.5
- Les parcours de formation modulaire p. 6
- Les formations proposées dans l'étude p.8
- Les fiches de présentation des parcours p.9
- Glossaire p.10
- Les techniques utilisées en formation p.14

5

#2 COMPÉTENCES MANAGÉRIALES

- Les compétences clés de demain p. 21
- Les parcours de formation p. 23

18

#3 COMPÉTENCES LIÉES À LA RELATION CLIENT

- Les compétences clés de demain p.37
- Les parcours de formation p.39

34

#4 COMPÉTENCES TRANSVERSES

- Les compétences clés de demain p.51
- Les parcours de formation p.54

49

#1

LES COMPÉTENCES TECHNIQUES SONT ABORDÉES DANS LA CARTOGRAPHIE

Les trois domaines de compétences couverts dans ce rapport (compétences managériales, de la relation client et transverses) regroupent la grande majorité des compétences essentielles de demain.

Toutefois, certaines aptitudes indispensables dans le monde du travail relèvent plus de compétences métiers spécifiques ou de compétences techniques. Les compétences RH rentrent dans la première catégorie, celles de maîtrise des outils informatiques dans la seconde.

Elles avaient été identifiées lors de l'étude précédente, *Quelles compétences pour quels métiers demain* (2020).

Afin de ne pas laisser de côté ces problématiques qui appellent également un

besoin de formation important, une cartographie des offres existantes a été transmise à l'Observatoire sous la forme d'un tableau.

Parmi les compétences présentes, on retrouve:

- L'aisance vis-à-vis du digital
- La connaissance des logiciels de Gestion de la Relation Client (CRM)
- La connaissance de la cybersécurité
- La connaissance des réglementations liées à l'utilisation des données personnelles



Les parcours de formation modulaires



3 thématiques de compétences : managériales, relation client, transverses

18 macro-compétences identifiées faisant l'objet de parcours de formation

76 fiches de formation couvrant les compétences identifiées



Les parcours de formations ont pour objectif de favoriser le développement des compétences des salariés sur le long terme. Avec une approche intégrant de façon précise le niveau de maîtrise des compétences attendues, ils ont été co-construits et validés en atelier avec des responsables de formation de la branche afin de garantir leur application au sein des entreprises.

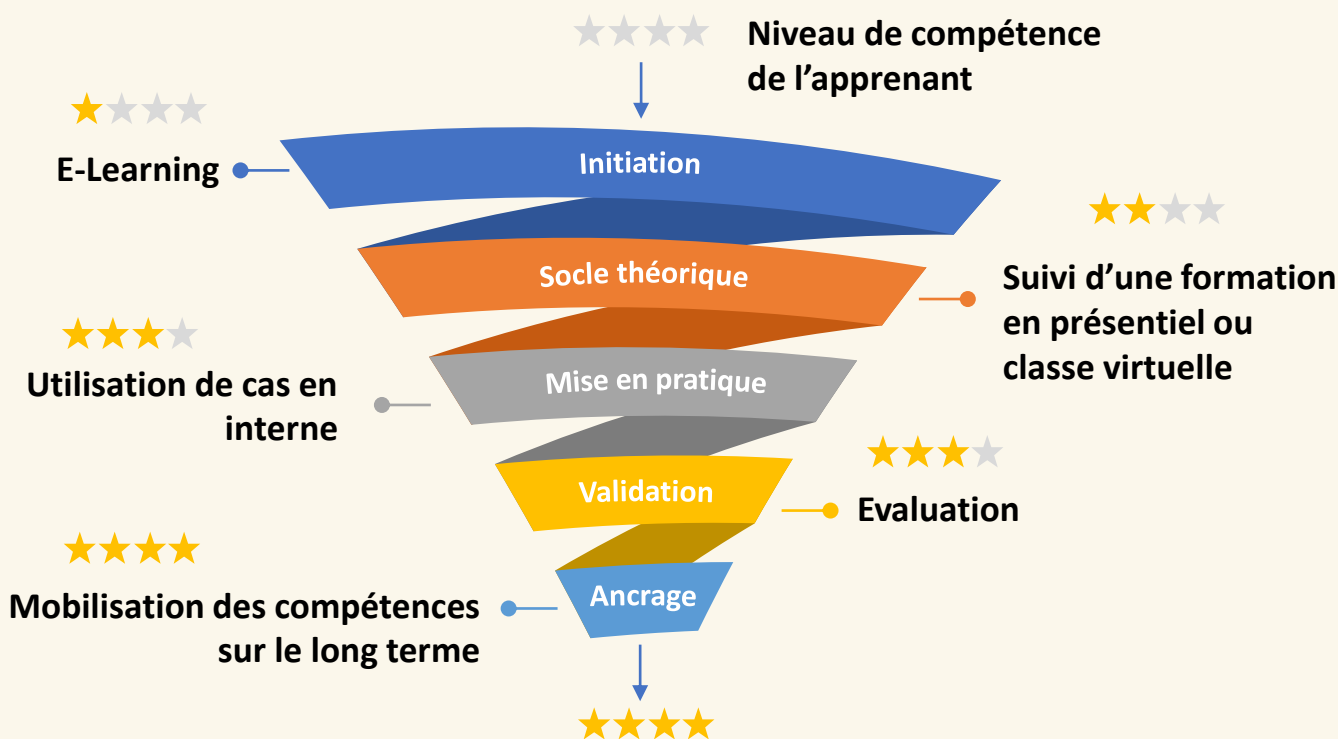


Un parcours a été construit pour chacune des **18 macro-compétences clés** dans les métiers de l'Assistance couvrant les compétences managériales, les compétences liées à la relation client et les compétences transverses.



Cinq étapes clés structurent les parcours : l'initiation, le socle théorique, la mise en pratique, la validation des acquis et l'ancrage. Ces étapes s'inscrivent dans une logique de montée en compétences dans la durée en fonction de la réalité des métiers.

Les parcours de formation modulaires



Chaque apprenant commence et termine son parcours en fonction de son niveau de compétences et du niveau qu'il souhaite acquérir

1

L'initiation s'adresse à ceux qui n'ont aucune notion sur la compétence visée. Cette étape permet d'acquérir les fondamentaux, elle s'appuie sur du E-Learning

2

Le socle théorique permet d'acquérir les connaissances théoriques, il s'appuie sur des modules mixant présentiel et distanciel

3

La mise en pratique s'articule autour d'exercices à mettre en place dans l'entreprise pour exploiter les compétences acquises en formation sur une durée variable d'un jour à quelques semaines

4

La validation prend la forme d'une évaluation des compétences sous forme de questionnaire afin de mesurer les acquis et la progression depuis la première phase de formation

5

L'ancrage vise à pérenniser les acquis en amenant l'apprenant à mettre en œuvre la compétence au quotidien. Elle correspond à des projets intrapreneuriaux faciles à mettre en place

Les formations de ce livret

Les formations de ce livret sont à destination des **collaborateurs qui souhaitent se former** et des **responsables RH qui veulent créer des parcours**.

Elles sont présentées sous forme de **fiches** et servent à **illustrer** le genre de formations qui peuvent être proposées pour développer une compétence.

Ces fiches sont de deux types : certaines **sont tirées de catalogues existants** et sont **disponibles sur le marché**, elles ont été sélectionnées car **leurs objectifs pédagogiques correspondent à ce qui est attendu pour monter en compétence***.

D'autres, sont des fiches créées « **sur-mesure** », afin de répondre à des **besoins non couverts** par des formations dites « sur étagère ».

Sur chaque fiche, on retrouve :

- **Les objectifs pédagogiques de la formation**
- **Les points clefs**
- **Le déroulé**
- **Plusieurs pictogrammes** dont la correspondance est indiquée ci-dessous



Durée de la formation



Coût de la formation (fourchette)



Détails des **prérequis**



Manager : la formation est à destination d'un public de manager / **Tout le monde** : la formation est à destination de tous les publics de l'entreprise



Rappel de **l'objectif de mise en pratique**



Présence d'un **questionnaire d'évaluation**



Rappel de **l'objectif d'ancrage**



Fréquence des **bilans** de suivi



Formats innovants (serious game, co-développement, sur-mesure, ...)



Formats courts (e-learning)

*Les organismes proposant ces formations ne sont pas cités dans ce catalogue

Les fiches de présentation des parcours

À chaque macro-compétence est associée une fiche de présentation du parcours.
Ces fiches sont divisées en 3 éléments

Être orienté client

Capacité à se mettre à la place de son client pour répondre au mieux à ses besoins. Tous les métiers doivent mettre l'amélioration de la satisfaction client au centre de leurs actions et au centre du processus global de l'entreprise.

Le nom de la macro-compétence et un rappel de sa définition



PUBLIC CIBLE



Opérations d'Assistance



Activités médicales



Support et organisation d'Assistance



Gestion d'Assistance



Réseau de prestataires



Commercial et marketing



Informatique et téléphonie



Ressources humaines



Autres métiers Support ou transverses

PARCOURS PROPOSÉ

Initiation

- Niveau en fin de formation ★☆☆☆☆
✓ Le service client par téléphone

Socle théorique

- Niveau en fin de formation ★★☆☆☆
✓ Maîtriser les fondamentaux de la relation client
✓ Être orienté client : une stratégie gagnante

Mise en pratique

- Niveau en fin de formation ★★★☆☆
✓ Fidélisation et amélioration de l'expérience client sur un ensemble de cas clients défini avec le manager

Validation des acquis

- Niveau en fin de formation ★★★★☆
✓ Evaluation des acquis

Ancrage

- Niveau en fin de formation ★★★★★
✓ Revue globale des appels clients avec le manager et partage de bonnes pratiques avec l'équipe

Un rappel des étapes du parcours et le public cible

La présentation du parcours proposé.
Chaque symbole ✓ représente le nom d'une formation



E-Learning

L'e-learning est une formation en ligne et à distance qui utilise Internet et les nouvelles technologies digitales dans le but d'améliorer le processus d'apprentissage



Blended Learning

L'apprentissage hybride est une formule pédagogique qui combine des séquences de formation en ligne (*e-learning*) et en présentiel



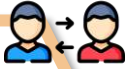
Serious games

Les jeux sérieux sont des activités qui combinent une intention pédagogique avec des ressorts ludiques



VR (Virtual Reality)

La réalité virtuelle est une technologie qui simule la présence physique d'un utilisateur dans un environnement artificiel



Co-développement

Le co-développement est une approche de formation qui mise sur le groupe et sur les interactions entre les participants d'un même secteur/métier



Coaching par un pair

Le coaching par un pair est un type de formation qui repose sur la formation d'un collaborateur (le coaché) par l'un de ses pairs (le coach)



Feedback

Un *feedback* est un anglicisme couramment utilisé en entreprise. C'est un retour, une remarque, un bilan généralement effectué par un manager sur le travail de ses collaborateurs. Les feedbacks peuvent être positifs ou négatifs selon l'adjectif qui les qualifie



Hybride

Le terme hybride est utilisé pour désigner une concomitance entre présentiel et distanciel. Ainsi, le « management hybride » suppose de gérer une équipe dans laquelle certains membres sont sur site et d'autres en télétravail



Intrapreunariat

Néologisme désignant la mise en place d'une démarche entrepreneuriale au sein d'une entreprise. Dans le contexte de la formation, l'intrapreunariat correspond à des projets menés par des collaborateurs de façon autonome et visant à ancrer des pratiques ou concepts vus en formation




INTER/INTRA

Le terme « INTER » est un acronyme d'inter-entreprise. Une formation dispensée en INTER s'adresse à plusieurs collaborateurs de différentes entreprises. Au contraire, si les stagiaires sont tous salariés d'une même entreprise, la formation est dispensée en INTRA (intra-entreprise)



Chat

Messagerie instantanée permettant à des utilisateurs de communiquer par écrit en direct par le biais d'Internet



Client / Bénéficiaire

Le terme bénéficiaire est couramment utilisé par les sociétés d'Assistance pour désigner la personne assistée qui bénéficie du service. Le terme client regroupe, lui, la notion de bénéficiaire et les entreprises sous contrat avec les sociétés d'Assistance, qui souscrivent à des services pour leurs employés. Le terme client est privilégié dans le rapport



Alumni

Groupe d'anciens élèves d'un établissement scolaire. Par extension, le terme est utilisé pour désigner les anciens stagiaires d'une formation



Techniques utilisées en formation



Homéostasie

Ici, capacité à retrouver un équilibre professionnel perdu suite à un changement. L'homéostasie se rapproche en ce sens de la résilience.

Page 50



Les 5 pourquoi

Méthode de résolution de problèmes permettant de trouver la source de la défaillance en posant des questions commençant par « pourquoi »

Page 137



Méthode Kepner-Tregoe

Approche structurée de résolution de problèmes et de prises de décisions à destination des managers

Page 137



Techniques utilisées en formation



Analyse de Pareto

Outil de ciblage des mesures d'amélioration de l'efficacité qui repose sur le principe que 20% des causes produisent 80% des effets

Page 137



Hotline / Helpdesk

Plate-forme d'assistance regroupant des agents assurant un support client

Page 63



MeSoRe

Acronyme de MEilleure SOLution de Rechange. Technique utilisée lors d'une négociation pour rebondir après un refus.

Page 72



Analyse paraverbale

Analyse de la communication verbale d'un interlocuteur en prêtant attention à son ton, le rythme de son discours, sa vitesse d'élocution, ...

Page 81



Techniques utilisées en formation

PDI



Plan de Développement Individuel. Plan d'action servant à identifier les pistes pour réduire l'écart entre son niveau actuel de compétences et le niveau attendu.

Page 26

Méthode S.M.A.R.T.



Méthode pour définir des objectifs qui soient : Spécifique, Mesurable, Atteignable, Réaliste et Temporel (avec une date fixée)

Page 46

Assertivité



L'assertivité est un concept représentant la capacité à s'exprimer et faire passer un message de manière claire et affirmée mais sans agressivité

Page 112



SOMMAIRE

#1

MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

- Les compétences techniques abordées dans la cartographie p.5
- Les parcours de formation modulaire p. 6
- Les formations proposées dans l'étude p.8
- Les fiches de présentation des parcours p.9
- Glossaire p.10
- Les techniques utilisées en formation p.14

5

#2

COMPÉTENCES MANAGÉRIALES

- Les compétences clés de demain p. 21
- Les parcours de formation p. 23

18

#3

COMPÉTENCES LIÉES À LA RELATION CLIENT

- Les compétences clés de demain p.37
- Les parcours de formation p.39

34

#4

COMPÉTENCES TRANSVERSES

- Les compétences clés de demain p.51
- Les parcours de formation p.54

49



#2

LES COMPÉTENCES MANAGÉRIALES

Quels sont les impacts des transformations des métiers de l'Assistance sur le rôle de manager ?

La crise sanitaire a fortement accentué les évolutions sociétales et technologiques déjà en cours. La transformation des modes de travail, la recherche grandissante de sens et d'autonomie professionnelle, la diffusion des technologies représentent autant d'exemples de **mutations des métiers de l'Assistance**.

La généralisation du télétravail pose plusieurs enjeux organisationnels, opérationnels et humains auxquels le manager doit aujourd'hui apporter des réponses. En véritable chef d'orchestre, il est en charge d'**organiser le travail de son équipe** en tenant compte de **l'hybridation des activités des collaborateurs** qui alternent entre **présentiel et distanciel**.

Cette hybridation suppose également **l'utilisation de canaux de communication adaptés** dans le quotidien opérationnel des salariés (Teams, mails, appels, sms, etc.). Le manager doit **adapter sa communication de sorte à ce qu'elle respecte la sphère privée** des collaborateurs. Il doit néanmoins **rester attentif aux risques psycho-sociaux encourus** par les membres de son équipe plus difficilement identifiables en distanciel. C'est pourquoi le manager est amené à **être plus vigilant et à prêter attention aux « signaux faibles »** qui pourraient l'alerter sur la charge mentale de ses collaborateurs.

En outre, la baisse de la fréquence des rencontres entre collaborateurs soulève la problématique du **maintien de la cohésion dans les équipes**. Aujourd'hui, il est essentiel que le manager **rythme le collectif, l'anime de manière à cultiver l'esprit d'équipe**.



Enfin, les confinements successifs et la crise covid ont eu pour conséquence de renforcer **l'importance du développement personnel et de l'équilibre de vie pour les individus**. Les collaborateurs souhaitent davantage **s'épanouir dans leur travail**. Ils recherchent plus de reconnaissance, d'autonomie et de sens dans leur activité professionnelle. Dans ce contexte, **le manager ne peut plus se contenter de donner des directives et doit adopter une posture de « coach »**. Pour chaque collaborateur, il doit **clarifier les objectifs, donner du sens et surtout accompagner leur développement au quotidien**.

Au regard de ces multiples mutations, le management classique vertical, aux lignes hiérarchiques marquées, ne correspond plus au besoin des entreprises de l'Assistance. **Les managers doivent s'adapter en continue et développer les compétences de leur équipe**.

Quelles sont les compétences attendues du manager de demain ?

Tout en restant garant des performances de son périmètre, les managers de demain doivent acquérir de nouvelles compétences pour **assurer leur rôle de « manager coach »**.

Ils devront apprendre à **fédérer leur équipe autour d'un objectif clair et savoir donner des feedbacks réguliers et constructifs** pour accompagner les collaborateurs à monter en compétences au quotidien.

Demain, les managers ne seront **plus uniquement attendus sur la performance de leurs équipes**. Ils seront également jugés sur leur **capacité à donner du sens et à responsabiliser, à animer leurs équipes, à les développer individuellement et à s'adapter aux différents changements en cours tout en cultivant la motivation de tous**.



Compétences managériales



Développer et accompagner les individus à monter en compétences



Responsabiliser les collaborateurs et savoir déléguer



Encadrer les collaborateurs en mode hybride



Piloter la performance de l'équipe



Conduire le changement et cultiver la motivation

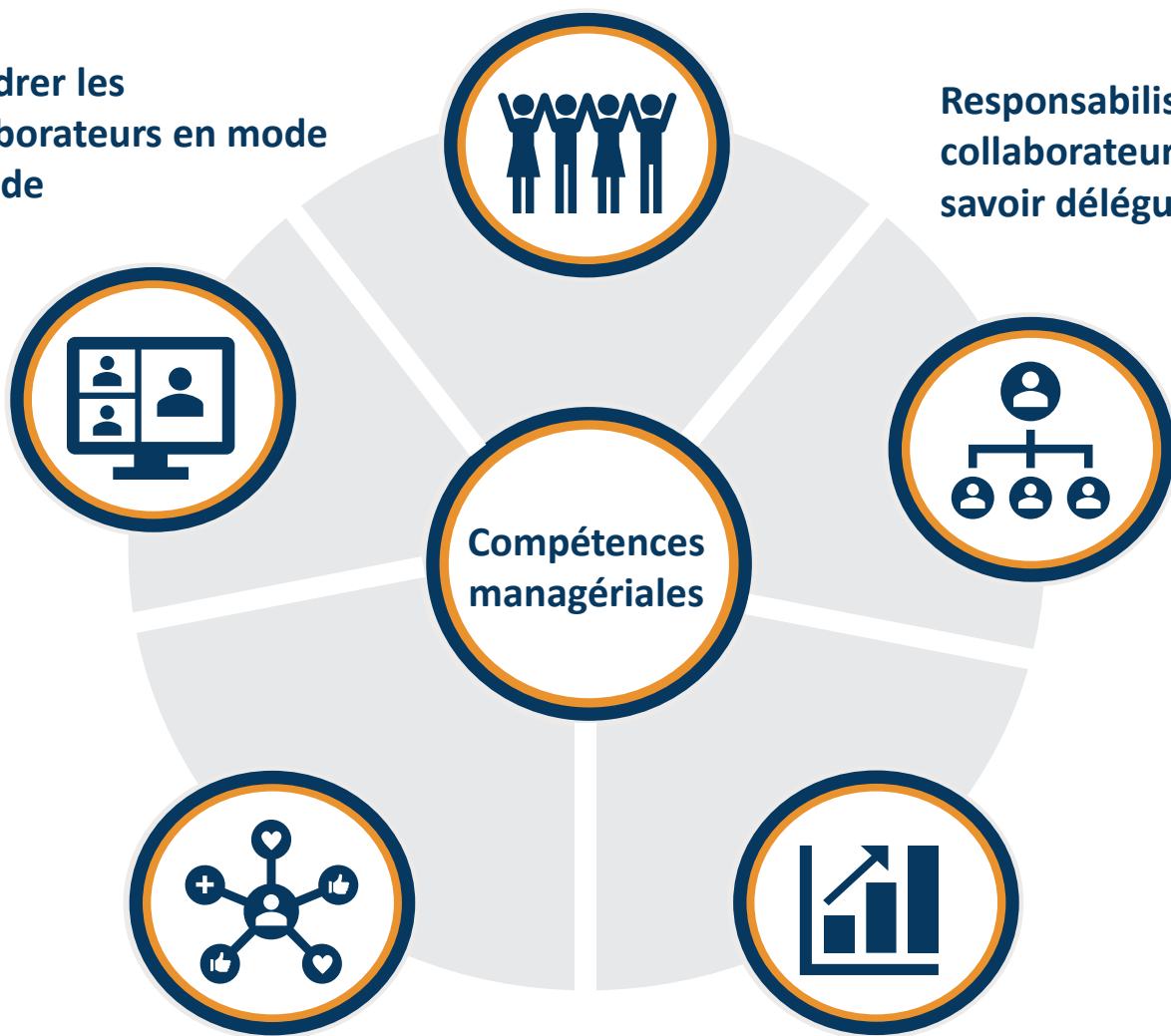


Les compétences managériales clés de demain

Développer et accompagner les individus à monter en compétences

Encadrer les collaborateurs en mode hybride

Responsabiliser les collaborateurs et savoir déléguer



Conduire le changement et cultiver la motivation

Piloter la performance de l'équipe

Présentation du référentiel des compétences managériales

Développer et accompagner les individus à monter en compétences



Savoir identifier et analyser les besoins en accompagnement au quotidien des équipes. Individualiser la relation avec les équipes et retenir les talents. Savoir identifier les compétences que chaque collaborateur possède et doit développer. Proposer des plans d'action adaptés pour les aider à monter en compétences. Mettre en place un suivi sur le long terme et accompagner les différents jalons.

Responsabiliser les collaborateurs et savoir déléguer



Encourager la prise de responsabilités pour favoriser l'autonomie. Privilégier l'accompagnement et la confiance. Identifier les missions déléguables parmi l'ensemble des activités et reconnaître les collaborateurs concernés selon leurs compétences et niveau d'autonomie. Savoir organiser la délégation, traduire les missions en objectifs et évaluer les résultats du collaborateur.

Encadrer les collaborateurs en mode hybride



Savoir manager à distance et intégrer de nouveaux modes d'organisation et de communication. Utiliser de nouveaux outils digitaux pour favoriser la collaboration de l'équipe à distance et maintenir la cohésion. Savoir identifier les bons canaux de communication et veiller à l'équilibre vie privée / vie professionnelle de l'équipe. Savoir mobiliser l'intelligence situationnelle et identifier les signaux faibles. Etablir des règles communes de fonctionnement.

Piloter la performance de l'équipe



Savoir promouvoir une logique de résultat au sein de l'équipe et accompagner les collaborateurs dans la réalisation de leur objectif. Fixer des objectifs atteignables et faire le lien entre objectifs individuels et objectif collectif. Savoir piloter les différents jalons et mettre en place un dispositif de suivi adapté. Savoir donner des feedbacks constructifs. Créer les conditions de l'adhésion de l'équipe aux objectifs et en faire un levier de motivation.

Conduire le changement et cultiver la motivation



Savoir accompagner l'équipe dans un contexte de changement et développer la motivation. Identifier les principales causes de résistance et adapter la communication en fonction des profils. Savoir gérer les risques et conflits liés au changement et enclencher une dynamique de coopération. Repérer les signes de motivation/démotivation et agir sur différents leviers pour motiver les collaborateurs. Savoir pratiquer un management de la reconnaissance. Donner du sens aux missions des collaborateurs.



Développer et accompagner les individus à monter en compétences



Savoir identifier et analyser les besoins en accompagnement au quotidien des équipes. Individualiser la relation avec les équipes et retenir les talents. Savoir identifier les compétences que chaque collaborateur possède et doit développer. Proposer des plans d'action adaptés pour les aider à monter en compétences. Mettre en place un suivi sur le long terme et accompagner les différents jalons.



PUBLIC CIBLE



Opérations d'Assistance



Activités médicales



Support et organisation d'Assistance



Gestion d'Assistance



Réseau de prestataires



Commercial et marketing



Informatique et téléphonie



Ressources humaines



Autres métiers Support ou transverses

PARCOURS PROPOSÉ



Initiation

- Niveau en fin de formation ★☆☆☆☆
- ✓ Coacher et aider ses collaborateurs à se développer
- ✓ Trouver, embaucher et fidéliser des hauts potentiels
- ✓ Gérer les hauts potentiels

Socle théorique

- Niveau en fin de formation ★★☆☆☆
- ✓ Devenir manager coach : 6 outils

Mise en pratique

- Niveau en fin de formation ★★★☆☆
- ✓ Construction d'un PDI de l'équipe à présenter aux RH

Validation des acquis

- Niveau en fin de formation ★★★★☆
- ✓ Evaluation des acquis

Ancrage

- Niveau en fin de formation ★★★★★
- ✓ Mise en place de feedbacks et revues du profil des collaborateurs

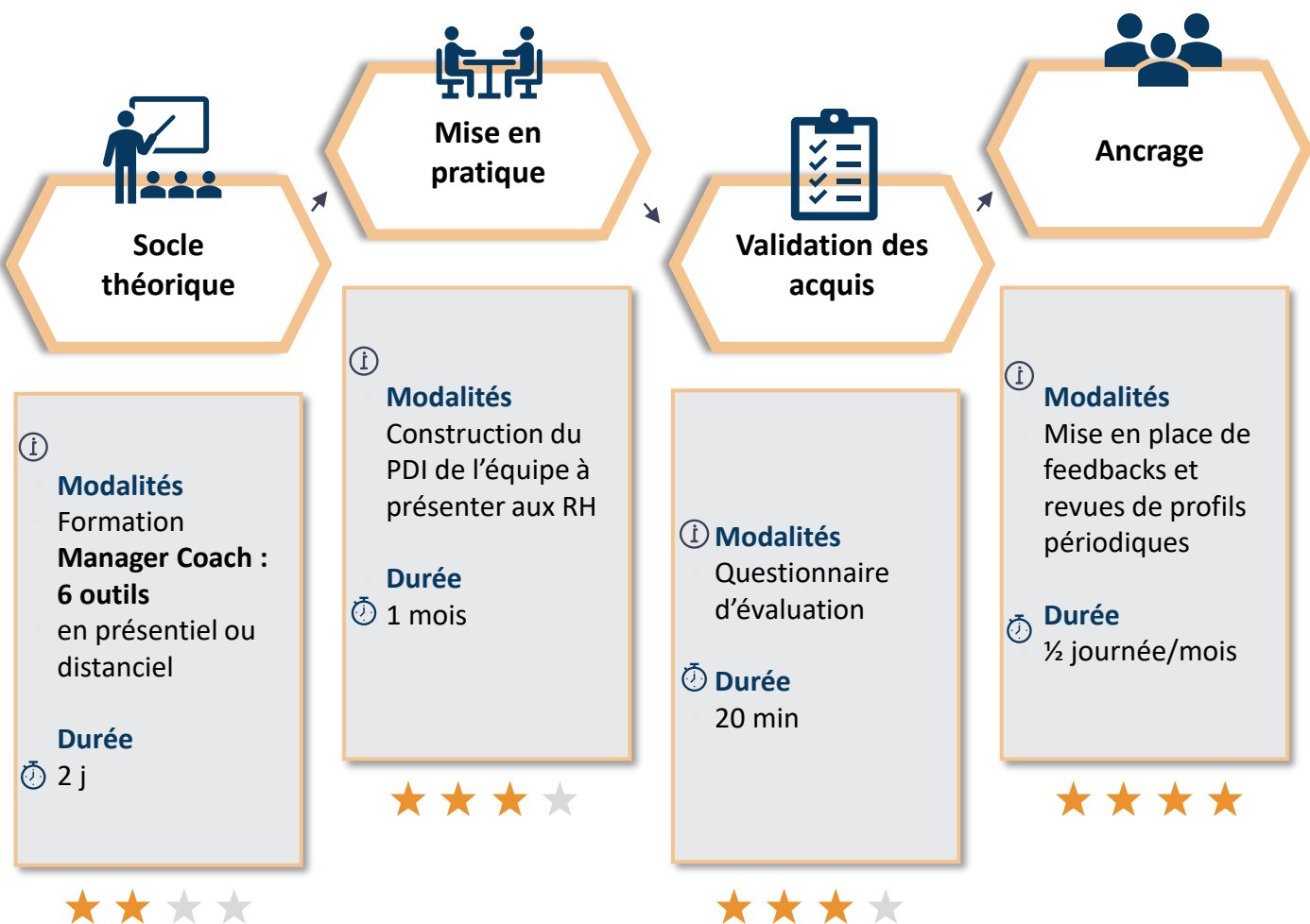




Exemple de parcours modulaire

➤ Développer et accompagner les individus à monter en compétences

Niveau initial de l'apprenant ★ ★ ★ ★



Responsabiliser les collaborateurs et savoir déléguer



Encourager la prise de responsabilités pour favoriser l'autonomie. Privilégier l'accompagnement et la confiance. Identifier les missions déléguables parmi l'ensemble des activités et reconnaître les collaborateurs concernés selon leurs compétences et niveau d'autonomie. Savoir organiser la délégation, traduire les missions en objectifs et évaluer les résultats du collaborateur.



PUBLIC CIBLE



Opérations d'Assistance



Activités médicales



Support et organisation d'Assistance



Gestion d'Assistance



Réseau de prestataires



Commercial et marketing



Informatique et téléphonie



Ressources humaines



Autres métiers Support ou transverses

PARCOURS PROPOSÉ



Initiation

- Niveau en fin de formation ★☆☆☆☆
- ✓ Oser déléguer : responsabiliser ses collaborateurs
- ✓ Déléguer des tâches aux membres de son équipe

Socle théorique

- Niveau en fin de formation ★★☆☆☆
- ✓ Déléguer et responsabiliser ses équipes
- ✓ La délégation ou l'art de responsabiliser

Mise en pratique

- Niveau en fin de formation ★★★☆☆
- ✓ Construction de grilles de fixation d'objectifs et de délégation de missions

Validation des acquis

- Niveau en fin de formation ★★★★☆
- ✓ Evaluation des acquis

Ancrage

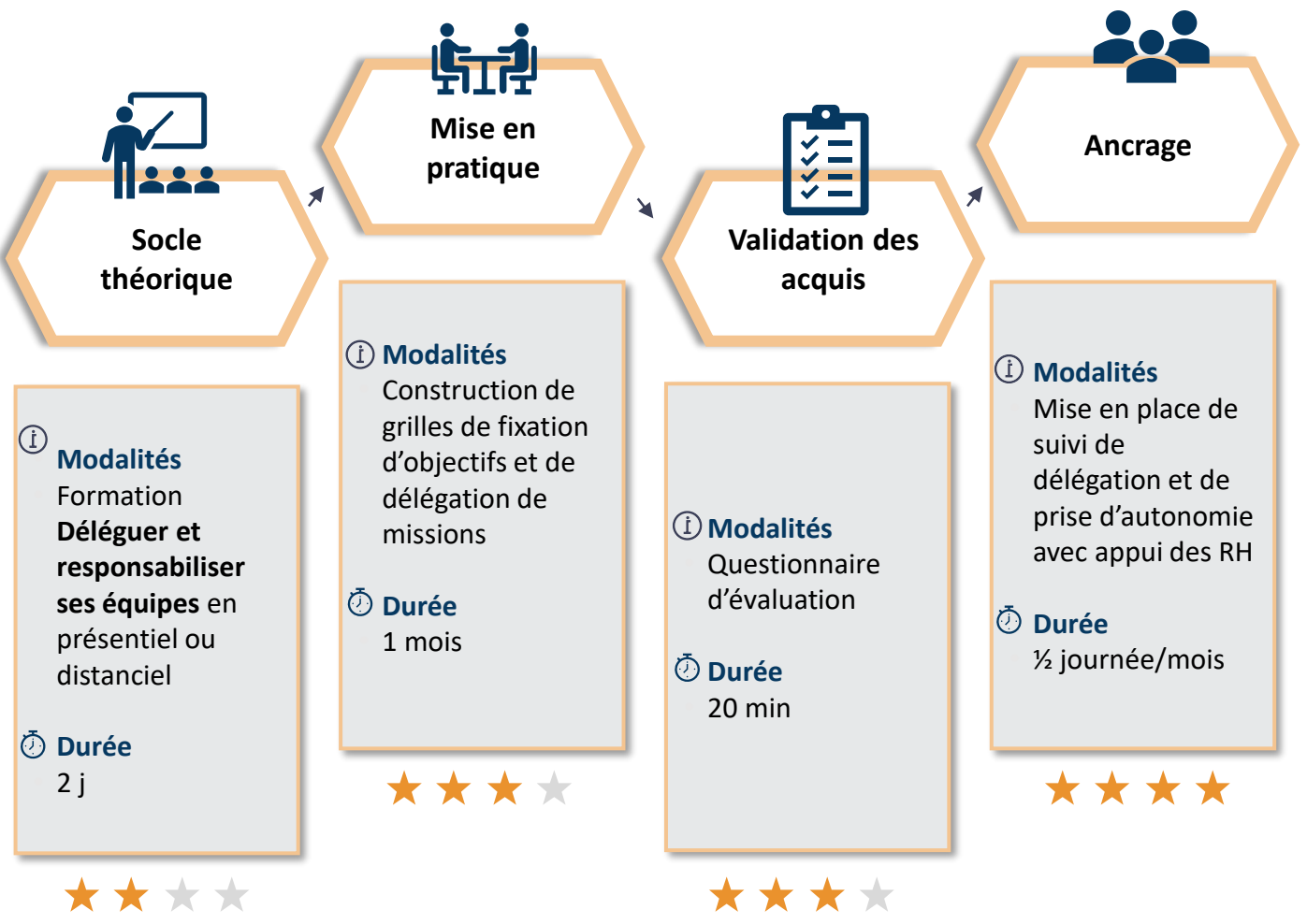
- Niveau en fin de formation ★★★★★
- ✓ Mise en place de suivi de délégation et de prise d'autonomie avec appui des RH



Exemple de parcours modulaire

➔ Responsabiliser les collaborateurs et savoir déléguer

Niveau initial de l'apprenant ★ ★ ★ ★





Encadrer les collaborateurs en mode hybride



Savoir manager à distance et intégrer de nouveaux modes d'organisation et de communication. Utiliser de nouveaux outils digitaux pour favoriser la collaboration de l'équipe à distance et maintenir la cohésion. Savoir identifier les bons canaux de communication et veiller à l'équilibre vie privée / vie professionnelle de l'équipe. Savoir mobiliser l'intelligence situationnelle et identifier les signaux faibles. Etablir des règles communes de fonctionnement.



PUBLIC CIBLE



Opérations d'Assistance



Activités médicales



Support et organisation d'Assistance



Gestion d'Assistance



Réseau de prestataires



Commercial et marketing



Informatique et téléphonie



Ressources humaines



Autres métiers Support ou transverses

PARCOURS PROPOSÉ



Initiation

- Niveau en fin de formation ★☆☆☆☆
- ✓ Manager des équipes en télétravail

Socle théorique

- Niveau en fin de formation ★★☆☆☆
- ✓ Manager des collaborateurs en télétravail
- ✓ Manager une équipe hybride

Mise en pratique

- Niveau en fin de formation ★★★☆☆
- ✓ Mettre en place des « rituels » et des bonnes pratiques avec l'équipe
- ✓ Manager une équipe en mode hybride

Validation des acquis

- Niveau en fin de formation ★★★★☆
- ✓ Evaluation des acquis

Ancrage

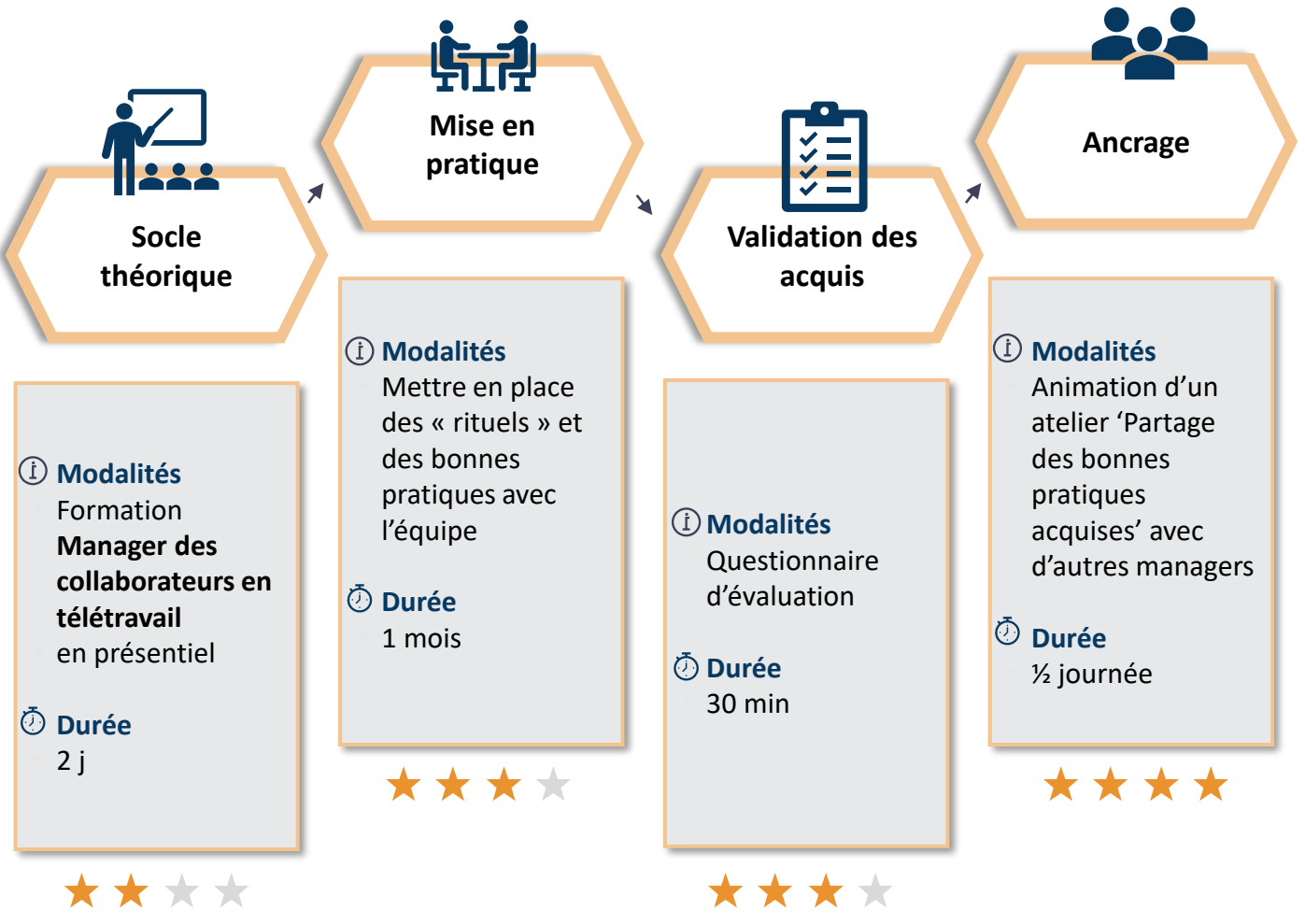
- Niveau en fin de formation ★★★★★
- ✓ Animation d'un atelier « Partage des bonnes pratiques acquises » avec d'autres managers



Exemple de parcours modulaire

➔ Encadrer les collaborateurs en mode hybride

Niveau initial de l'apprenant ★ ★ ★ ★





Piloter la performance de l'équipe



Savoir promouvoir une logique de résultat au sein de l'équipe et accompagner les collaborateurs dans la réalisation de leur objectif. Fixer des objectifs atteignables et faire le lien entre objectifs individuels et objectif collectif. Savoir piloter les différents jalons et mettre en place un dispositif de suivi adapté. Savoir donner des feedbacks constructifs. Créer les conditions de l'adhésion de l'équipe aux objectifs et en faire un levier de motivation.



PUBLIC CIBLE



Opérations d'Assistance



Activités médicales



Support et organisation d'Assistance



Gestion d'Assistance



Réseau de prestataires



Commercial et marketing



Informatique et téléphonie



Ressources humaines



Autres métiers Support ou transverses

PARCOURS PROPOSÉ



Initiation

- Niveau en fin de formation ★☆☆☆☆
- ✓ Gérer la performance de vos collaborateurs
- ✓ Établir des objectifs pour son équipe et ses collaborateurs
- ✓ Définir efficacement ses objectifs : quelle stratégie ?

Socle théorique

- Niveau en fin de formation ★★☆☆☆
- ✓ Accompagner son équipe dans l'atteinte des objectifs

Mise en pratique

- Niveau en fin de formation ★★★☆☆
- ✓ Construction des objectifs annuels individuels et collectif de l'équipe

Validation des acquis

- Niveau en fin de formation ★★★★☆
- ✓ Evaluation des acquis

Ancrage

- Niveau en fin de formation ★★★★★
- ✓ Mise en place de feedbacks et revues périodiques individuels et collectifs
- ✓ Fixer des objectifs

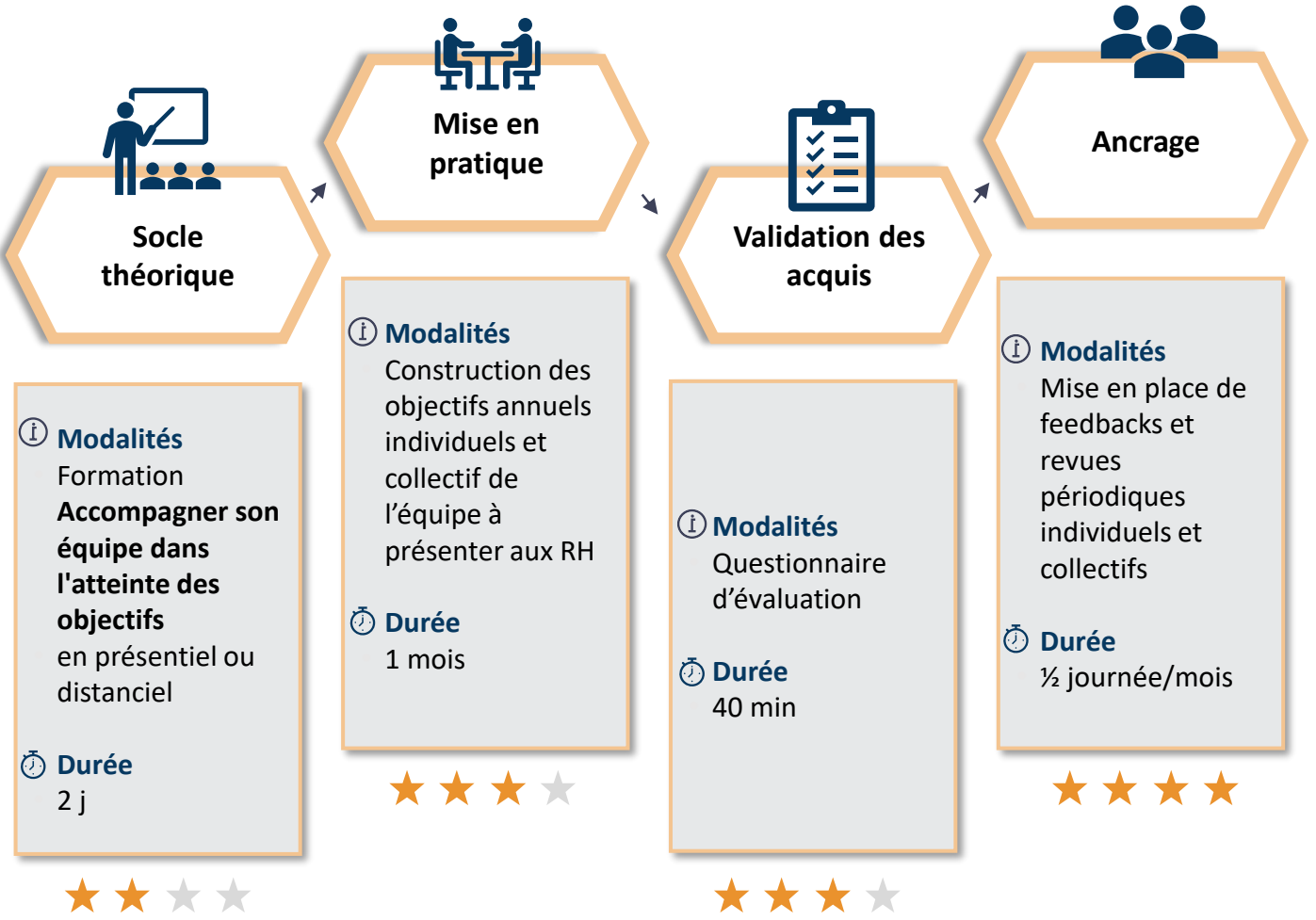




Exemple de parcours modulaire

➔ Piloter la performance de l'équipe

Niveau initial de l'apprenant ★ ★ ★ ★



Conduire le changement et cultiver la motivation

Savoir accompagner l'équipe dans un contexte de changement et développer la motivation. Identifier les principales causes de résistance et adapter la communication en fonction des profils. Savoir gérer les risques et conflits liés au changement et enclencher une dynamique de coopération. Repérer les signes de motivation/démotivation et agir sur différents leviers pour motiver les collaborateurs. Savoir pratiquer un management de la reconnaissance. Donner du sens aux missions des collaborateurs.



PUBLIC CIBLE



Opérations d'Assistance



Activités médicales



Support et organisation d'Assistance



Gestion d'Assistance



Réseau de prestataires



Commercial et marketing



Informatique et téléphonie



Ressources humaines



Autres métiers Support ou transverses

PARCOURS PROPOSÉ



Initiation

- Niveau en fin de formation ★☆☆☆☆
- ✓ Gérer le changement en tant que manager

Socle théorique

- Niveau en fin de formation ★★☆☆☆
- ✓ Réussir la conduite du changement, démarche et outils
- ✓ Les 7 outils d'accompagnement du changement

Mise en pratique

- Niveau en fin de formation ★★★☆☆
- ✓ Construction d'un plan de conduite du changement de l'équipe autour de la thématique de passage en télétravail

Validation des acquis

- Niveau en fin de formation ★★★★☆
- ✓ Evaluation des acquis

Ancrage

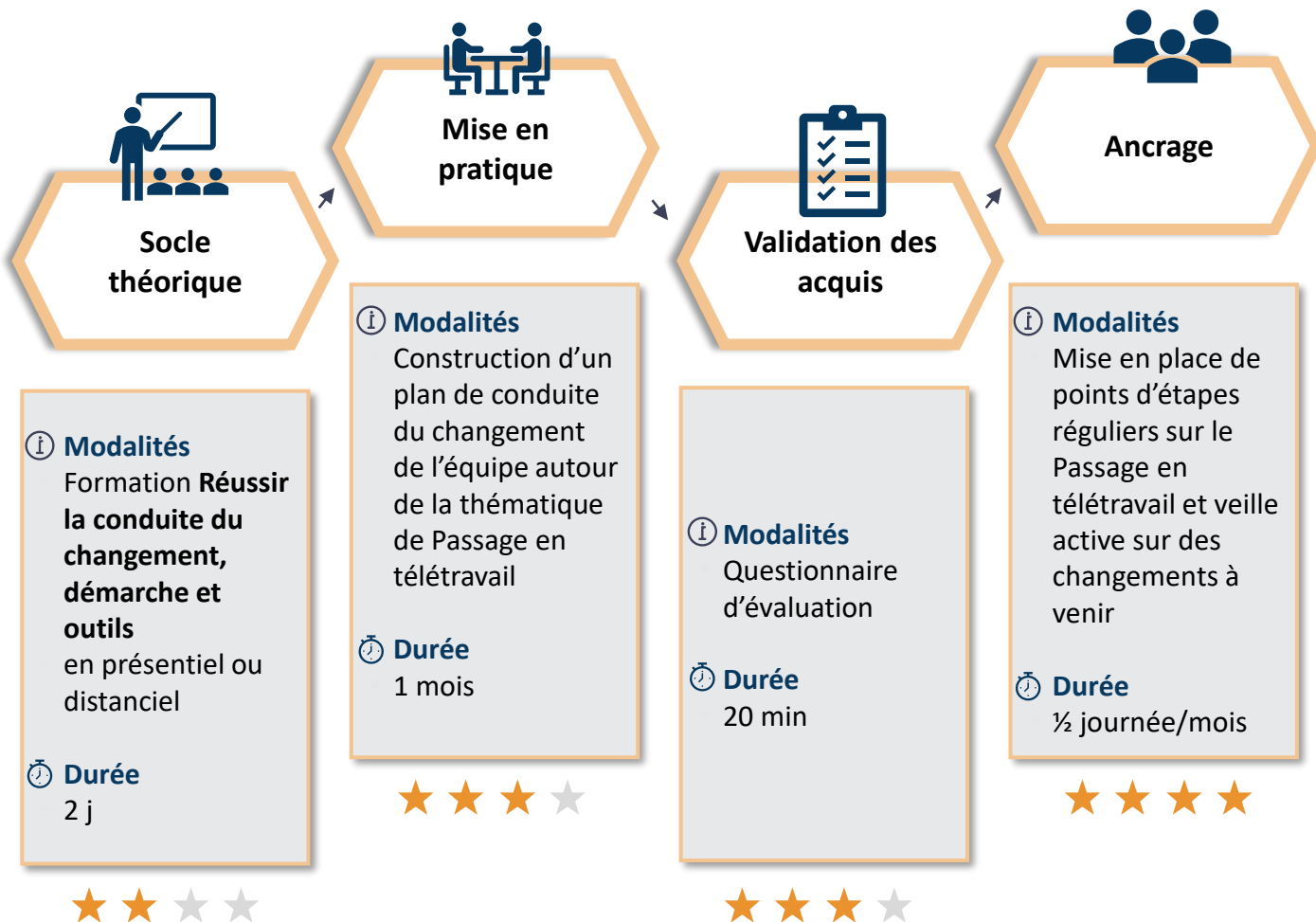
- Niveau en fin de formation ★★★★★
- ✓ Mise en place de points d'étapes réguliers sur le passage en télétravail et veille active sur des changements à venir



Exemple de parcours modulaire

➔ Conduire le changement et cultiver la motivation

Niveau initial de l'apprenant ★ ★ ★ ★





SOMMAIRE

#1 MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

- Les compétences techniques abordées dans la cartographie p.5
- Les parcours de formation modulaire p. 6
- Les formations proposées dans l'étude p.8
- Les fiches de présentation des parcours p.9
- Glossaire p.10
- Les techniques utilisées en formation p.14

5

#2 COMPÉTENCES MANAGÉRIALES

- Les compétences clés de demain p. 21
- Les parcours de formation p. 23

18

#3 COMPÉTENCES LIÉES À LA RELATION CLIENT

- Les compétences clés de demain p.37
- Les parcours de formation p.39

34

#4 COMPÉTENCES TRANSVERSES

- Les compétences clés de demain p.51
- Les parcours de formation p.54

49



#3

LES COMPÉTENCES LIÉES À LA RELATION CLIENT

Quels sont les impacts des transformations en cours sur les métiers de la relation client ?

La **relation client** est au **cœur des métiers de l'Assistance**. Elle ne se traduit pas simplement par la satisfaction des besoins du bénéficiaire mais par son **écoute**, son **accompagnement** et sa **prise en charge**, sans couture, depuis son premier appel jusqu'à la résolution de sa demande. Secteur profondément humain, **l'Assistance place toujours le client au centre de ses activités**.

Depuis quelques années, **la manière de gérer les urgences** auxquelles sont confrontés les acteurs du secteur **change profondément**. Les clients s'attendent à des prises en charges de plus en plus **rapides**, des réponses **quasi-immédiates** à leurs demandes et à une **personnalisation** des procédures d'assistance pour correspondre à leurs contraintes ou attentes du moment.

Face à ces changements, **la relation client doit évoluer**. Elle doit suivre ces transformations qui placent **l'instantanéité et l'adaptabilité** comme clés de voute de la **satisfaction**.

Plus que jamais **l'écoute et l'anticipation des besoins** sont primordiales pour les métiers en relation directe avec les bénéficiaires.

Parmi les nouvelles demandes les plus courantes, les renseignements sur des **produits assurantiels** ou la prise en compte **des facteurs environnementaux** lors de la démarche d'assistance occupent une part croissante. Comme l'illustre un des acteurs du secteur : « *Certains clients demandent ainsi à être pris en charge avec un mode de transport propre* ».

Toutes ces nouvelles attentes poussent les collaborateurs des métiers de la relation client - notamment les chargés d'assistance - à devenir plus **polyvalents et agiles**.



Quelles sont les compétences attendues des métiers de la relation client de demain ?

Ces transformations ont un impact direct sur les collaborateurs, qui doivent **approfondir leurs compétences** actuelles ou en **développer de nouvelles** pour répondre aux nouveaux besoins des clients.

Les compétences « classiques » restent prépondérantes mais s'expriment dans des modalités différentes.

Ainsi, un chargé d'Assistance doit toujours maîtriser les techniques d'accompagnement du client : accueillir ses appels, l'aider, le conseiller et le guider. Toutefois, il doit maintenant également savoir **analyser et anticiper ses besoins** pour apporter une réponse adaptée et rapide. Cela suggère des compétences plus fines, des **capacités de réflexion et de connaissance de son marché** plus importantes.

Parmi elles, les compétences liées à la **vente à rebond** ou à la **communication multicanale** sont cruciales.

Vente à rebond

La **vente à rebond** correspond au fait de proposer un service payant à un bénéficiaire au moment de la prise en charge de son appel. Il s'agit **d'assurer un besoin non couvert** par son contrat initial.



Compétences spécifiques à la relation client



Maîtriser les techniques d'accompagnement du client



Maîtriser les techniques de vente



Analyser et résoudre les incidents entre les prestataires et les clients



Connaître les axes d'amélioration de la satisfaction client



Maîtriser la communication multicanale / cross-canal

Compétences transverses de la relation client



Faire preuve de recul émotionnel



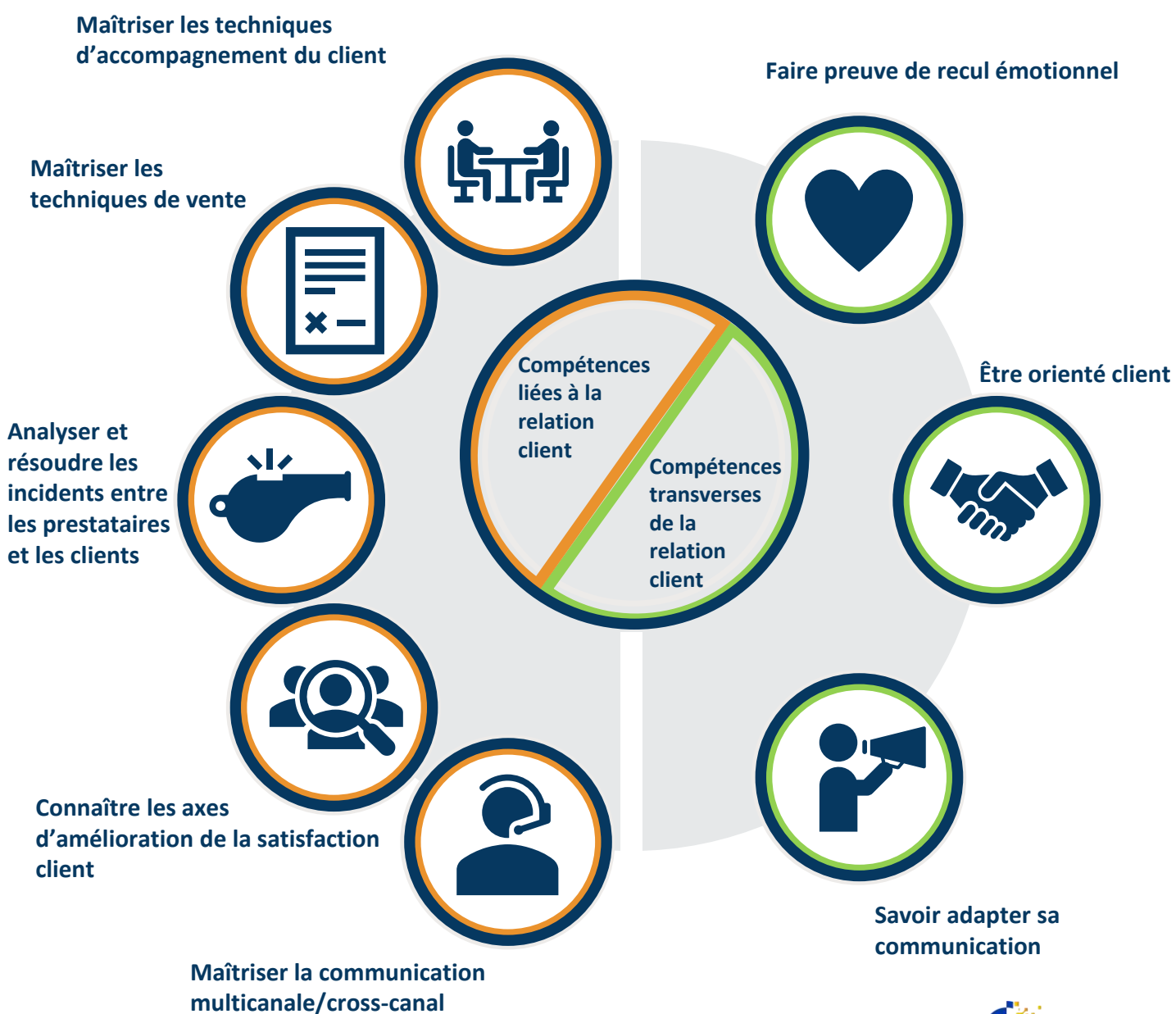
Savoir adapter sa communication



Être orienté client



Les compétences relation client clés de demain



Présentation du référentiel des compétences de la relation client

Maîtriser les techniques d'accompagnement du client



Réceptionner les appels des clients. Les aider, les conseiller et les guider. Analyser et anticiper leurs besoins pour adapter sa réponse. Créer, maintenir un climat de confiance et de rassurance dans une logique d'accompagnement. Savoir gérer les situations difficiles.

Maîtriser les techniques de vente



Savoir utiliser les techniques de la vente à rebond. Comprendre et analyser les besoins des clients pour les réorienter vers des offres ou produits adéquats. Connaître l'offre de produits ou services de son entreprise et des secteurs proches (Assurance). Savoir conduire une négociation.

Analyser et résoudre les incidents entre les prestataires et les clients



Identifier les incidents, en évaluer la gravité, et savoir les catégoriser. Savoir prendre en charge un incident à distance et communiquer efficacement avec les différentes parties prenantes afin de trouver des solutions. Garder son calme et agir avec tact et diplomatie. Faire preuve de fermeté lorsque cela est nécessaire.

Connaître les axes d'amélioration de la satisfaction client



Être en capacité d'identifier les critères de satisfaction client (émotions client, points de « friction », attentes concrètes) lors des interactions à distances. Adapter son comportement au client afin de lui apporter l'attention qu'il attend. Savoir faire preuve d'autonomie tout en restant ferme afin de répondre à ses attentes. Être en capacité de traduire les axes d'amélioration issus des études de satisfaction dans son action quotidienne.

Maîtriser la communication multicanale / cross-canal



Savoir utiliser le bon canal de communication en s'adaptant à l'interlocuteur et aux enjeux de la transmission d'informations. Être capable d'utiliser différents canaux conjointement pour profiter des avantages de chacun. Utiliser la communication multicanale dans un effort permanent de satisfaction client.

Maîtriser les techniques d'accompagnement du client



Réceptionner les appels des clients. Les aider, les conseiller et les guider. Analyser et anticiper leurs besoins pour adapter sa réponse. Créer, maintenir un climat de confiance et de rassurance dans une logique d'accompagnement. Savoir gérer les situations difficiles.



PUBLIC CIBLE



Opérations d'Assistance



Activités médicales



Support et organisation d'Assistance



Gestion d'Assistance



Réseau de prestataires



Commercial et marketing



Informatique et téléphonie



Ressources humaines



Autres métiers Support ou transverses

PARCOURS PROPOSÉ



Initiation

Niveau en fin de formation ★☆☆☆☆

✓ Qualité en réception d'appel 📖

Socle théorique

Niveau en fin de formation ★★☆☆☆

✓ Hotline – Helpdesk : réussir ses prises d'appels

Mise en pratique

Niveau en fin de formation ★★★☆☆

✓ Construction de son guide d'appels qui relie les demandes des clients aux réponses appropriées 💡

Validation des acquis

Niveau en fin de formation ★★★★☆

✓ Evaluation des acquis

Ancrage

Niveau en fin de formation ★★★★★

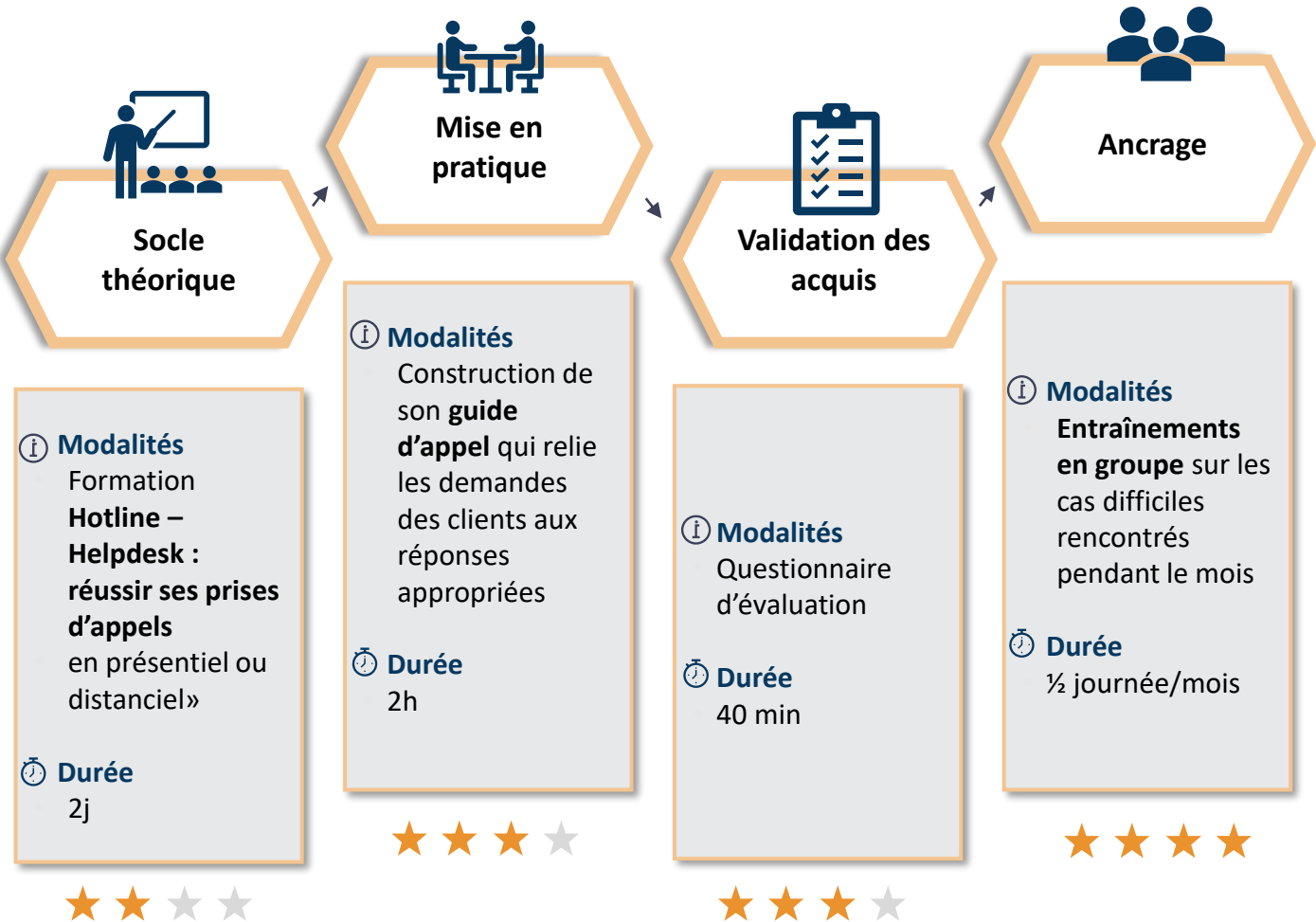
✓ Entraînements en groupe sur les cas difficiles rencontrés pendant le mois 💡



Exemple de parcours modulaire

➔ Maîtriser les techniques d'accompagnement du client

Niveau initial de l'apprenant ★ ★ ★ ★



Maîtriser les techniques de vente

Savoir utiliser les techniques de la vente à rebond. Comprendre et analyser les besoins des clients pour les réorienter vers des offres ou produits adéquats. Connaître l'offre de produits ou services de son entreprise et des secteurs proches (Assurance). Savoir conduire une négociation.



PUBLIC CIBLE



Opérations d'Assistance



Activités médicales



Support et organisation d'Assistance



Gestion d'Assistance



Réseau de prestataires



Commercial et marketing



Informatique et téléphonie



Ressources humaines



Autres métiers Support ou transverses

PARCOURS PROPOSÉ



Initiation

- Niveau en fin de formation ★☆☆☆☆
- ✓ Rebond commercial et vente additionnelle
 - ✓ Les fondements de la négociation

Socle théorique

- Niveau en fin de formation ★★☆☆☆
- ✓ Maîtriser le rebond commercial
 - ✓ Négociation au quotidien

Mise en pratique

- Niveau en fin de formation ★★★☆☆
- ✓ Construction d'un référentiel des services d'Assistance proposés par son entreprise pour effectuer des ventes à rebonds

Validation des acquis

- Niveau en fin de formation ★★★★☆
- ✓ Evaluation des acquis

Ancrage

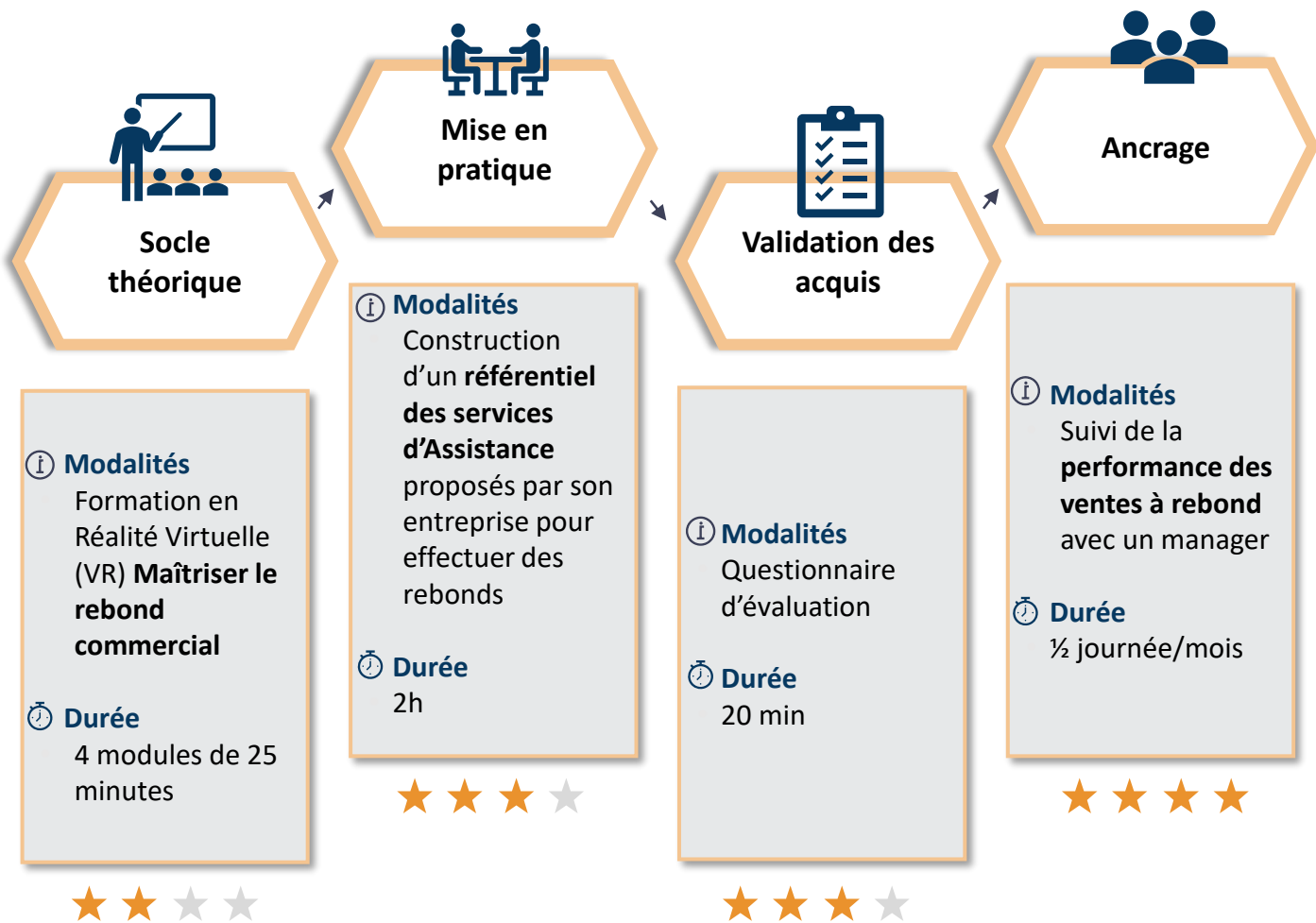
- Niveau en fin de formation ★★★★★
- ✓ Suivi de la performance des ventes à rebond avec un manager
 - ✓ Négociation commerciale complexe



Exemple de parcours modulaire

➔ Maîtriser les techniques de vente

Niveau initial de l'apprenant ★ ★ ★ ★



Analyser et résoudre les incidents entre les prestataires et les clients

Identifier les incidents, en évaluer la gravité, et savoir les catégoriser. Savoir prendre en charge un incident à distance et communiquer efficacement avec les différentes parties prenantes afin de trouver des solutions. Garder son calme et agir avec tact et diplomatie. Faire preuve de fermeté lorsque cela est nécessaire.



PUBLIC CIBLE



Opérations d'Assistance



Activités médicales



Support et organisation d'Assistance



Gestion d'Assistance



Réseau de prestataires



Commercial et marketing



Informatique et téléphonie



Ressources humaines



Autres métiers Support ou transverses

PARCOURS PROPOSÉ



Initiation

- Niveau en fin de formation ★☆☆☆☆
- ✓ Améliorer ses compétences en gestion de conflit
- ✓ Les fondements de la résolution de conflits

Socle théorique

- Niveau en fin de formation ★★☆☆☆
- ✓ *Serious game* : gérer un conflit
- ✓ Traiter les réclamations clients avec succès

Mise en pratique

- Niveau en fin de formation ★★★☆☆
- ✓ Mise en pratique « résoudre un incident par téléphone »

Validation des acquis

- Niveau en fin de formation ★★★★☆
- ✓ Evaluation des acquis

Ancrage

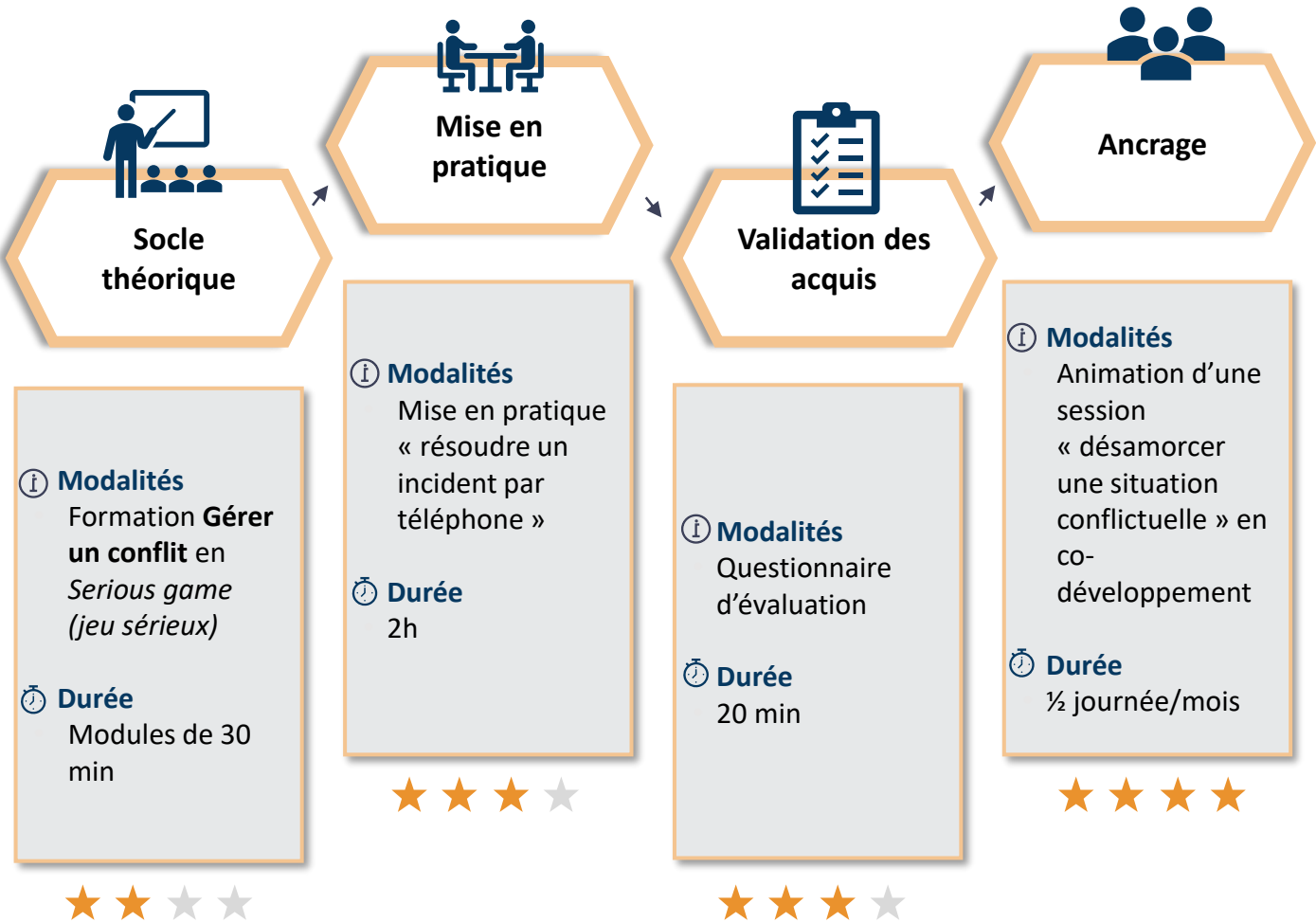
- Niveau en fin de formation ★★★★★
- ✓ Animation d'une session « désamorcer une situation conflictuelle » en co-développement



Exemple de parcours modulaire

➤ Analyser et résoudre les incidents entre les prestataires et les clients

Niveau initial de l'apprenant ★ ★ ★ ★



Connaître les axes d'amélioration de la satisfaction client

Être en capacité d'identifier les critères de satisfaction client (émotions client, points de « friction », attentes concrètes) lors des interactions à distances. Adapter son comportement au client afin de lui apporter l'attention qu'il attend. Savoir faire preuve d'autonomie tout en restant ferme afin de répondre à ses attentes. Être en capacité de traduire les axes d'amélioration issus des études de satisfaction dans son action quotidienne.



PUBLIC CIBLE



Opérations d'Assistance



Activités médicales



Support et organisation d'Assistance



Gestion d'Assistance



Réseau de prestataires



Commercial et marketing



Informatique et téléphonie



Ressources humaines



Autres métiers Support ou transverses

PARCOURS PROPOSÉ



Initiation

- Niveau en fin de formation ★☆☆☆☆
- ✓ Maîtriser la relation client par téléphone 📞

Socle théorique

- Niveau en fin de formation ★★☆☆☆
- ✓ Service client et assistance téléphonique
- ✓ Traiter efficacement les appels difficiles

Mise en pratique

- Niveau en fin de formation ★★★☆☆
- ✓ Serious game (jeu sérieux) en petit groupe de mise en pratique de l'écoute active par téléphone 💡
- ✓ La relation client en pratique : entraînement intensif 💡

Validation des acquis

- Niveau en fin de formation ★★★★★
- ✓ Evaluation des acquis

Ancrage

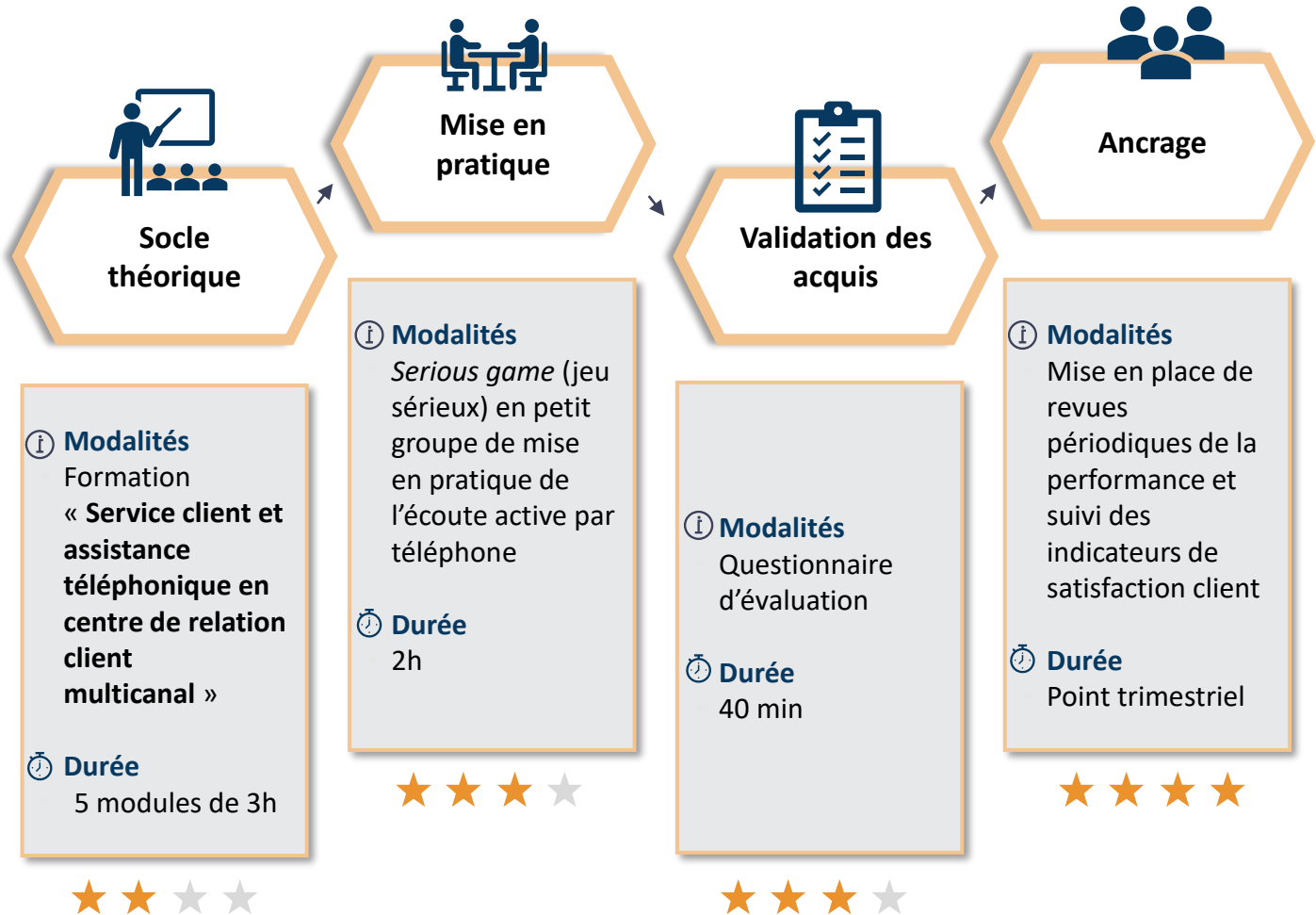
- Niveau en fin de formation ★★★★★
- ✓ Mise en place de revues périodiques de la performance et suivi des indicateurs de satisfaction client 💡



Exemple de parcours modulaire

➔ Connaître les axes d'amélioration de la satisfaction client

Niveau initial de l'apprenant ★ ★ ★ ★



Maîtriser la communication multicanale / cross-canal



Savoir utiliser le bon canal de communication en s'adaptant à l'interlocuteur et aux enjeux de la transmission d'informations. Être capable d'utiliser différents canaux conjointement pour profiter des avantages de chacun. Utiliser la communication multicanale dans un effort permanent de satisfaction client.



PUBLIC CIBLE



Opérations d'Assistance



Activités médicales



Support et organisation d'Assistance



Gestion d'Assistance



Réseau de prestataires



Commercial et marketing



Informatique et téléphonie



Ressources humaines



Autres métiers Support ou transverses

PARCOURS PROPOSÉ



Initiation

Niveau en fin de formation ★☆☆☆☆

✓ Les différents canaux de communication

Socle théorique

Niveau en fin de formation ★★☆☆☆

✓ La communication multicanale pour les chargés d'Assistance

Mise en pratique

Niveau en fin de formation ★★★☆☆

✓ Mise en situation « Utiliser différents canaux de communication au cours de la prise en charge du client »

Validation des acquis

Niveau en fin de formation ★★★★☆

✓ Evaluation des acquis

Ancrage

Niveau en fin de formation ★★★★★

✓ Mise en place de feedbacks (retours) et revues périodiques avec des référents métiers de plateaux



SOMMAIRE

#1 MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

- Les compétences techniques abordées dans la cartographie p.5
- Les parcours de formation modulaire p. 6
- Les formations proposées dans l'étude p.8
- Les fiches de présentation des parcours p.9
- Glossaire p.10
- Les techniques utilisées en formation p.14

5

#2 COMPÉTENCES MANAGÉRIALES

- Les compétences clés de demain p. 21
- Les parcours de formation p. 23

18

#3 COMPÉTENCES LIÉES À LA RELATION CLIENT

- Les compétences clés de demain p.37
- Les parcours de formation p.39

34

#4 COMPÉTENCES TRANSVERSES

- Les compétences clés de demain p.51
- Les parcours de formation p.54

49



#4

LES COMPÉTENCES TRANSVERSES

Quels sont les impacts des transformations en cours sur les compétences transverses ?

Les compétences transverses sont difficiles à définir avec exactitude. Elles sont souvent considérées comme étant **des compétences qui dépendent moins des savoirs techniques d'un collaborateur que de sa personne**. Elles se définissent donc plutôt par opposition aux compétences techniques.

Elles n'en sont pas moins tout aussi importantes. Les collaborateurs et les recruteurs les considèrent comme des compétences à part entière et certaines sont indispensables dans le monde professionnel. A ce titre, une étude menée en 2019 auprès d'actifs de différents secteurs révèle que **72%** des sondés estiment que les **compétences transverses** (ou *soft skills*) **sont des compétences importantes pour évoluer professionnellement** et près de 30% les jugent même indispensables (*étude réalisée par Harris*

Interactive pour Centre Inffo, du 16 au 20 décembre 2019 auprès de 1159 actifs).

Dans le secteur de l'Assistance, les compétences transverses jouent un rôle prépondérant. Des **compétences d'écoute, de recul émotionnel et de communication** sont, par exemple, indispensables pour un chargé d'assistance ; des **compétences d'analyse et de synthèse** primordiales pour un manager. Plus généralement, des **capacités d'autonomie et d'adaptabilité sont demandées** sur toutes les lignes de métiers qui composent l'Assistance.

Cela est d'autant plus vrai que la crise sanitaire a mis en exergue les différences entre les collaborateurs qui savaient s'organiser et gérer leurs priorités et les collaborateurs qui n'avaient pas les outils pour travailler de manière autonome et/ou à distance.



Quelles sont les compétences transverses attendues demain ?

Lors d'une étude précédente, réalisée pour l'Observatoire des métiers de l'Assistance (*Quelles compétences pour quels métiers demain ?*, 2020) **huit compétences transverses** avaient été identifiées. Elles résultaient d'un minutieux travail d'analyse sur les évolutions en cours et à venir dans le secteur.

Elles ont été reprises dans le cadre de cette étude.



Ces compétences transverses clés à acquérir sont les suivantes :

-  **Appréhender la stratégie**
-  **Travailler de façon collaborative**
-  **Mener des analyses**
-  **Faire preuve de recul émotionnel**
-  **Être autonome**
-  **Savoir adapter sa communication**
-  **S'adapter aux changements**
-  **Être orienté client**

Les compétences transverses clés de demain

Appréhender la stratégie

Être orienté client

Mener des analyses

Savoir adapter sa communication



Faire preuve de recul émotionnel

Être autonome

S'adapter aux changements

Travailler de façon collaborative

Présentation du référentiel des compétences transverses (1/2)

Être orienté client



Capacité à se mettre à la place de son client pour répondre au mieux à ses besoins. Tous les métiers doivent mettre l'amélioration de la satisfaction client au centre de leurs actions et au centre du processus global de l'entreprise.

Savoir adapter sa communication



Capacité à faire passer un message clair et intelligible, par voie orale ou écrite, en adoptant la posture et le canal de communication le plus approprié.

Faire preuve de recul émotionnel



Capacité à maîtriser ses émotions, à résister au stress et à la pression, quelle que soit la situation ou le contexte et à mettre son empathie au service de la résolution des conflits. Capacité (pour les collaborateurs en contact avec les clients) à prendre en charge les émotions d'autrui, à les gérer et à se protéger d'une charge mentale perturbante.

Travailler de façon collaborative



Capacité à travailler de manière transverse, à partager efficacement avec autrui et à transmettre toutes les informations nécessaires, dans le but d'atteindre un objectif commun (la solidarité entre métiers prime sur les objectifs individuels).

Présentation du référentiel des compétences transverses (2/2)

Appréhender la stratégie



Capacité à s'engager dans son travail, à prendre du recul et à comprendre les enjeux et la stratégie de l'entreprise. Se rendre compte du sens de son action et avoir pour objectif d'apporter une contribution à la chaîne de valeur dans son ensemble.

Mener des analyses



Capacité à se mobiliser et à mener des analyses pour résoudre des problèmes, dans les tâches complexes et à forte valeur ajoutée, afin d'atteindre un objectif durable.

Être autonome



Capacité à organiser et à structurer son travail afin de maximiser son efficacité, à être proactif au quotidien et à prendre des initiatives responsables. Capacité à aller chercher de l'information au bon endroit et de manière autonome, faire de la veille une activité majeure.

S'adapter aux changements



Capacité à intégrer les grands changements, à faire évoluer sa posture et sa méthode de travail pour faire face à de nouveaux enjeux et devenir acteur de sa trajectoire professionnelle. Faire preuve d'agilité, être dans une dynamique apprenante et accepter de se tromper. Apprendre à apprendre.



Être orienté client



Capacité à se mettre à la place de son client pour répondre au mieux à ses besoins. Tous les métiers doivent mettre l'amélioration de la satisfaction client au centre de leurs actions et au centre du processus global de l'entreprise.



PUBLIC CIBLE



Opérations d'Assistance



Activités médicales



Support et organisation d'Assistance



Gestion d'Assistance



Réseau de prestataires



Commercial et marketing



Informatique et téléphonie



Ressources humaines



Autres métiers Support ou transverses

PARCOURS PROPOSÉ



Initiation

Niveau en fin de formation ★☆☆☆☆

✓ Le service client par téléphone

Socle théorique

Niveau en fin de formation ★★☆☆☆

✓ Maîtriser les fondamentaux de la relation client

✓ Être orienté client : une stratégie gagnante

Mise en pratique

Niveau en fin de formation ★★★☆☆

✓ Fidélisation et amélioration de l'expérience client sur un ensemble de cas clients défini avec le manager

Validation des acquis

Niveau en fin de formation ★★★★☆

✓ Evaluation des acquis

Ancrage

Niveau en fin de formation ★★★★★

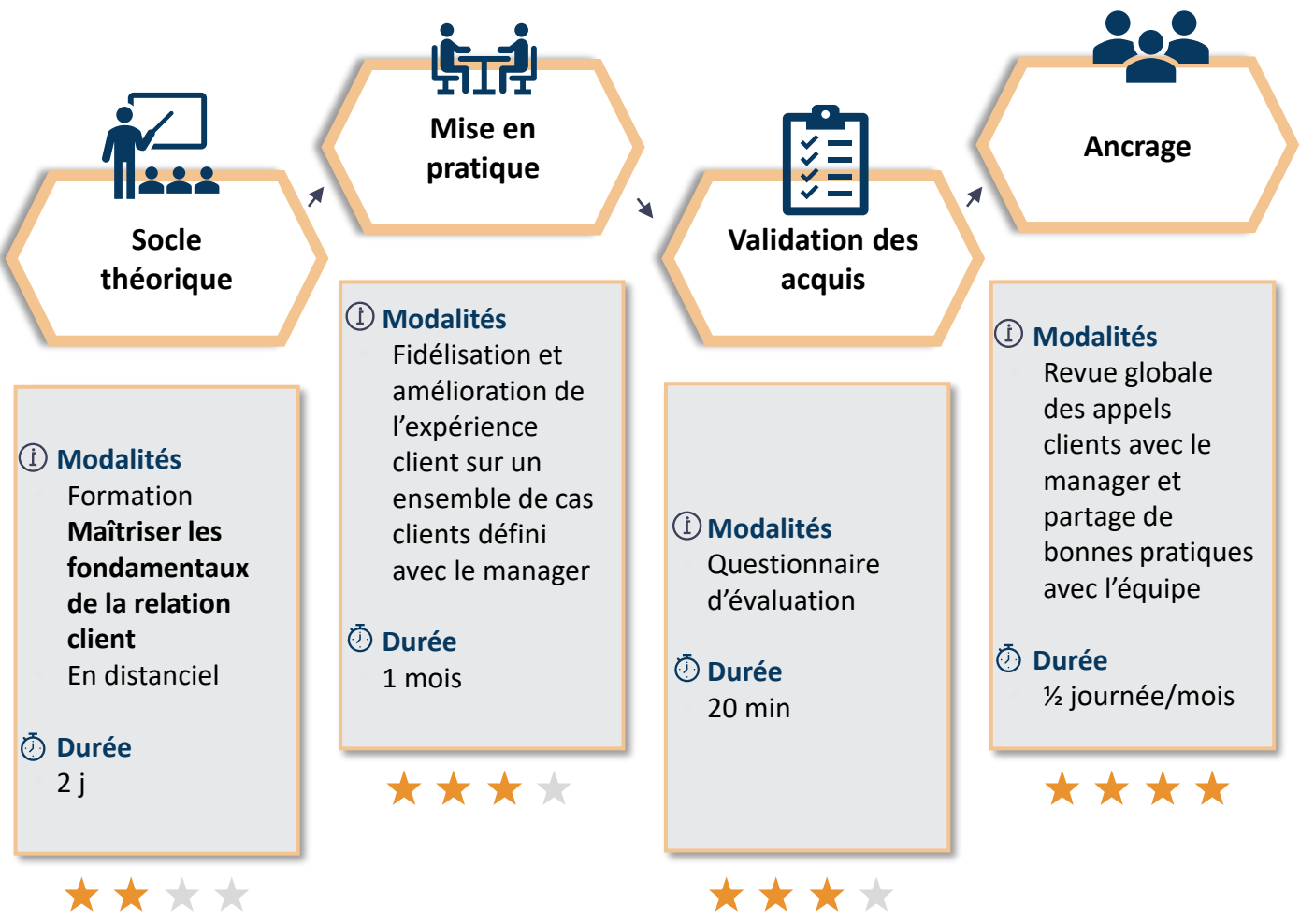
✓ Revue globale des appels clients avec le manager et partage de bonnes pratiques avec l'équipe



Exemple de parcours modulaire

➔ Être orienté client

Niveau initial de l'apprenant ★ ★ ★ ★



Savoir adapter sa communication



Capacité à faire passer un message clair et intelligible, par voie orale ou écrite, en adoptant la posture et le canal de communication le plus approprié.



PARCOURS PROPOSÉ



Initiation

- Niveau en fin de formation ★☆☆☆☆
- ✓ Les fondements de la communication 📖
- ✓ Communiquer avec confiance 📖

Socle théorique

- Niveau en fin de formation ★★☆☆☆
- ✓ Adapter sa communication dans ses relations professionnelles
- ✓ Communiquer avec aisance dans les situations difficiles

Mise en pratique

- Niveau en fin de formation ★★★☆☆
- ✓ Choisir des situations de communication clients et adopter les techniques acquises 💡
- ✓ Certification Voltaire 💡

Validation des acquis

- Niveau en fin de formation ★★★★☆
- ✓ Evaluation des acquis

Ancrage

- Niveau en fin de formation ★★★★★
- ✓ Mise en place d'un partage de bonnes pratiques en équipe et évaluation avec le manager 💡

PUBLIC CIBLE



Opérations d'Assistance



Activités médicales



Support et organisation d'Assistance



Gestion d'Assistance



Réseau de prestataires



Commercial et marketing



Informatique et téléphonie



Ressources humaines



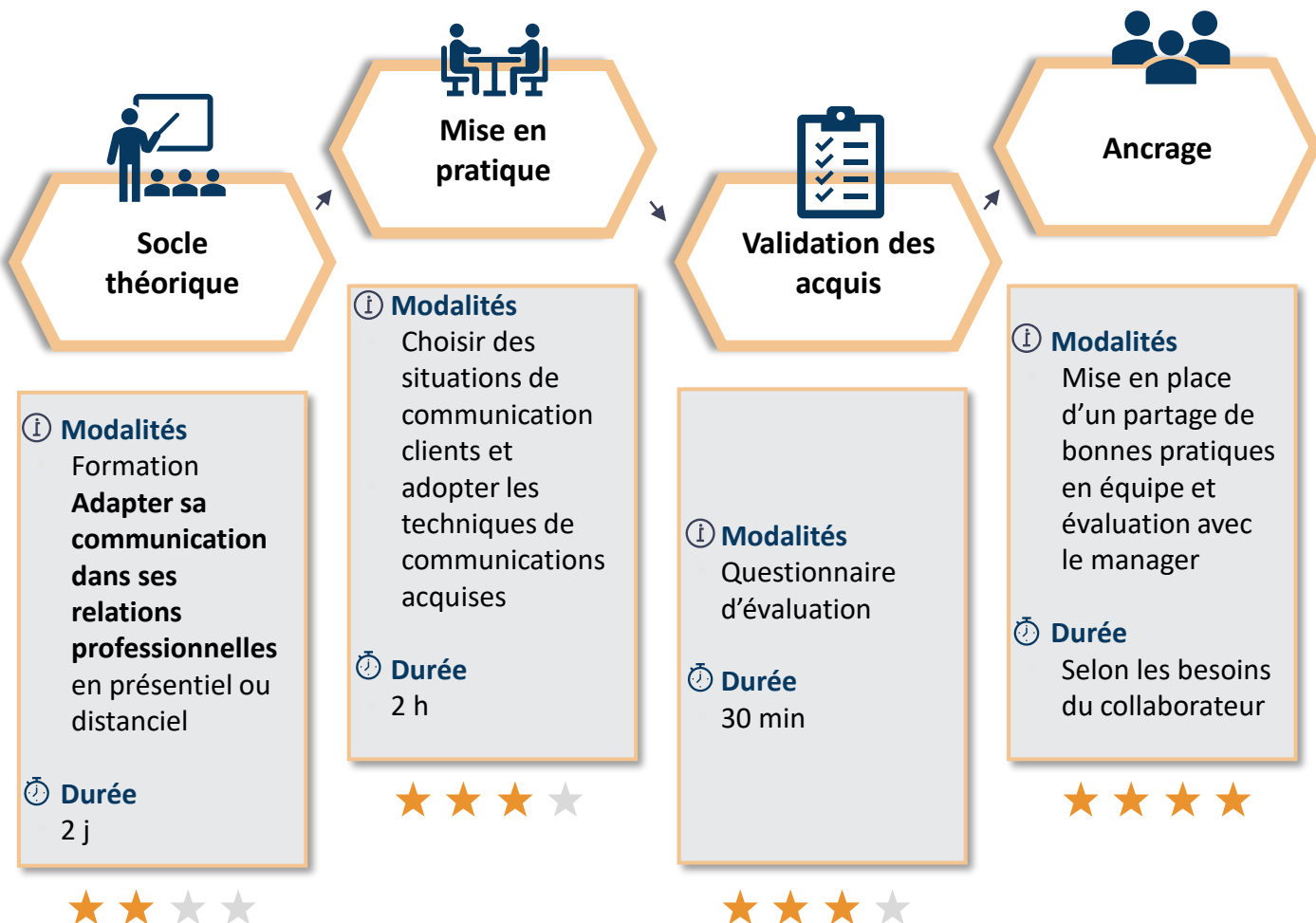
Autres métiers Support ou transverses



Exemple de parcours modulaire

➔ Savoir adapter sa communication

Niveau initial de l'apprenant ★ ★ ★ ★



Faire preuve de recul émotionnel



Capacité à maîtriser ses émotions, à résister au stress et à la pression, quelle que soit la situation ou le contexte et à mettre son empathie au service de la résolution des conflits. Capacité (pour les collaborateurs en contact avec les clients) à prendre en charge les émotions d'autrui, à les gérer et à se protéger d'une charge mentale perturbante.



PUBLIC CIBLE



Opérations d'Assistance



Activités médicales



Support et organisation d'Assistance



Gestion d'Assistance



Réseau de prestataires



Commercial et marketing



Informatique et téléphonie



Ressources humaines



Autres métiers Support ou transverses

PARCOURS PROPOSÉ



Initiation

- Niveau en fin de formation ★☆☆☆☆
- ✓ Développer son assertivité 📖

Socle théorique

- Niveau en fin de formation ★★☆☆☆
- ✓ Lâcher prise et prendre du recul
- ✓ Gérer ses émotions

Mise en pratique

- Niveau en fin de formation ★★★☆☆
- ✓ Lister les cas clients 'difficiles' et suivre la mise en application des compétences acquises 💡

Validation des acquis

- Niveau en fin de formation ★★★★☆
- ✓ Evaluation des acquis

Ancrage

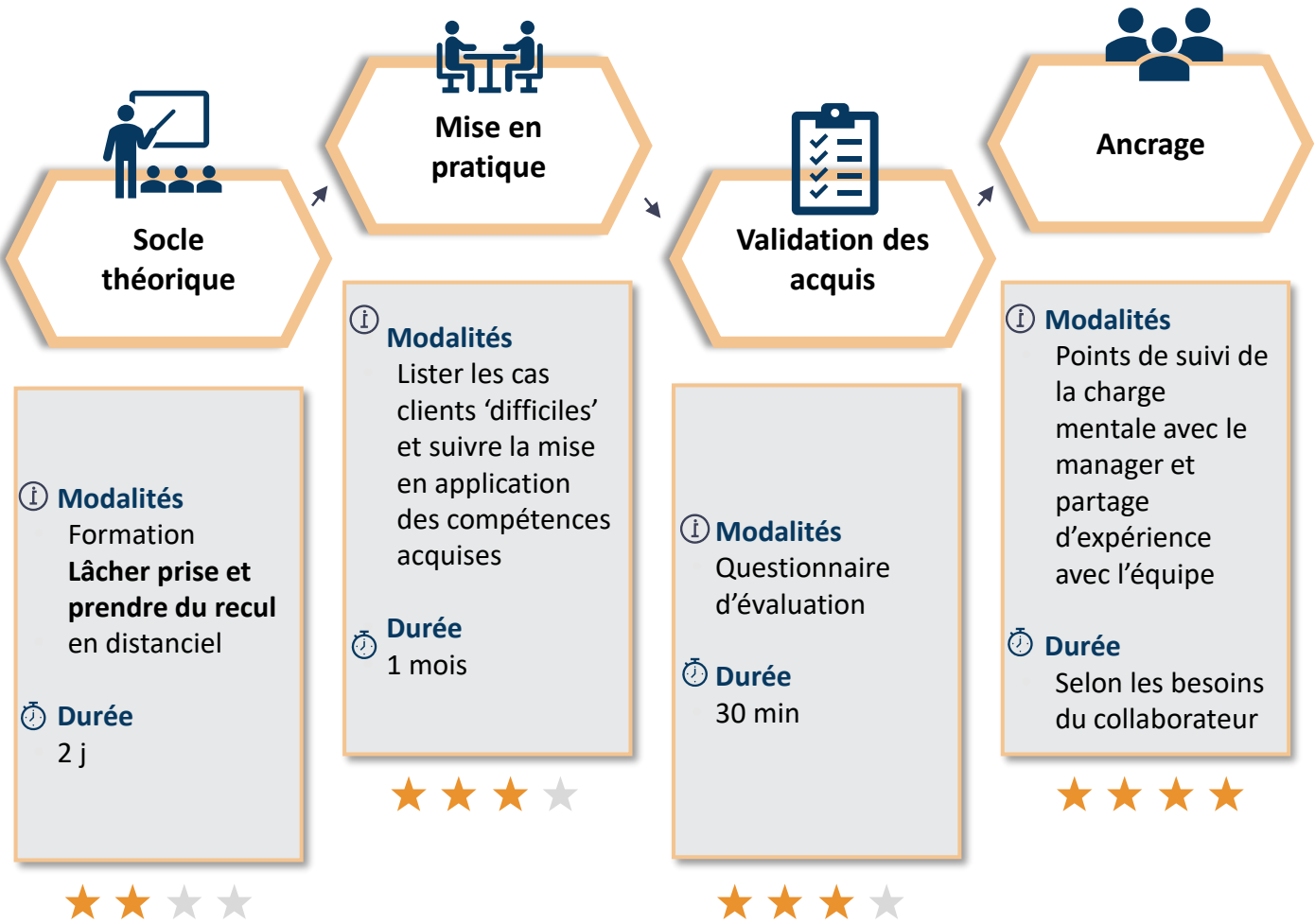
- Niveau en fin de formation ★★★★★
- ✓ Points de suivi de la charge mentale avec le manager et partage d'expérience avec l'équipe 💡



Exemple de parcours modulaire

➔ Faire preuve de recul émotionnel

Niveau initial de l'apprenant ★ ★ ★ ★





Travailler de façon collaborative



Capacité à travailler de manière transverse, à partager efficacement avec autrui et à transmettre toutes les informations nécessaires, dans le but d'atteindre un objectif commun (la solidarité entre métiers prime sur les objectifs individuels).



PUBLIC CIBLE



Opérations d'Assistance



Activités médicales



Support et organisation d'Assistance



Gestion d'Assistance



Réseau de prestataires



Commercial et marketing



Informatique et téléphonie



Ressources humaines



Autres métiers Support ou transverses

PARCOURS PROPOSÉ



Initiation

- Niveau en fin de formation
- ✓ Le leadership collaboratif
- ✓ Bien travailler en équipe

Socle théorique

- Niveau en fin de formation
- ✓ Travailler efficacement de manière collaborative à distance
- ✓ Favoriser le travail collaboratif grâce aux outils digitaux
- ✓ Manager, développer le travail collaboratif et l'intelligence collective

Mise en pratique

- Niveau en fin de formation
- ✓ Prise en charge d'un projet visant à « mieux travailler ensemble » avec ses collègues

Validation des acquis

- Niveau en fin de formation
- ✓ Evaluation des acquis

Ancrage

- Niveau en fin de formation
- ✓ Points d'équipe fréquents





Exemple de parcours modulaire

➤ Travailler de façon collaborative

Niveau initial de l'apprenant ★ ★ ★ ★



Socle théorique

Modalités
Formation
Travailler efficacement de manière collaborative à distance en présentiel ou distanciel

Durée
10 heures



Mise en pratique

Modalités
Prise en charge d'un projet de partage des bonnes pratiques et outils acquis à distance avec l'équipe

Durée
1 mois



Validation des acquis

Modalités
Questionnaire d'évaluation

Durée
20 min



Ancrage

Modalités
Points d'équipe fréquents

Durée
1 heure mensuelle ou bi-mensuelle



S'adapter aux changements

Capacité à intégrer les grands changements, à faire évoluer sa posture et sa méthode de travail pour faire face à de nouveaux enjeux et devenir acteur de sa trajectoire professionnelle. Faire preuve d'agilité, être dans une dynamique apprenante et accepter de se tromper. Apprendre à apprendre.



PUBLIC CIBLE



Opérations d'Assistance



Activités médicales



Support et organisation d'Assistance



Gestion d'Assistance



Réseau de prestataires



Commercial et marketing



Informatique et téléphonie



Ressources humaines



Autres métiers Support ou transverses

PARCOURS PROPOSÉ



Initiation

Niveau en fin de formation ★☆☆☆☆

✓ Gérer le changement

Socle théorique

Niveau en fin de formation ★★☆☆☆

- ✓ Bien vivre le changement
- ✓ Se coacher soi-même pour s'adapter aux changements
- ✓ Les 4 clés de l'accompagnement du changement

Mise en pratique

Niveau en fin de formation ★★★☆☆

- ✓ Préparation d'un atelier à animer pour l'équipe sur l'adaptation au travail hybride
- ✓ Développer sa flexibilité comportementale

Validation des acquis

Niveau en fin de formation ★★★★☆

- ✓ Evaluation des acquis

Ancrage

Niveau en fin de formation ★★★★★

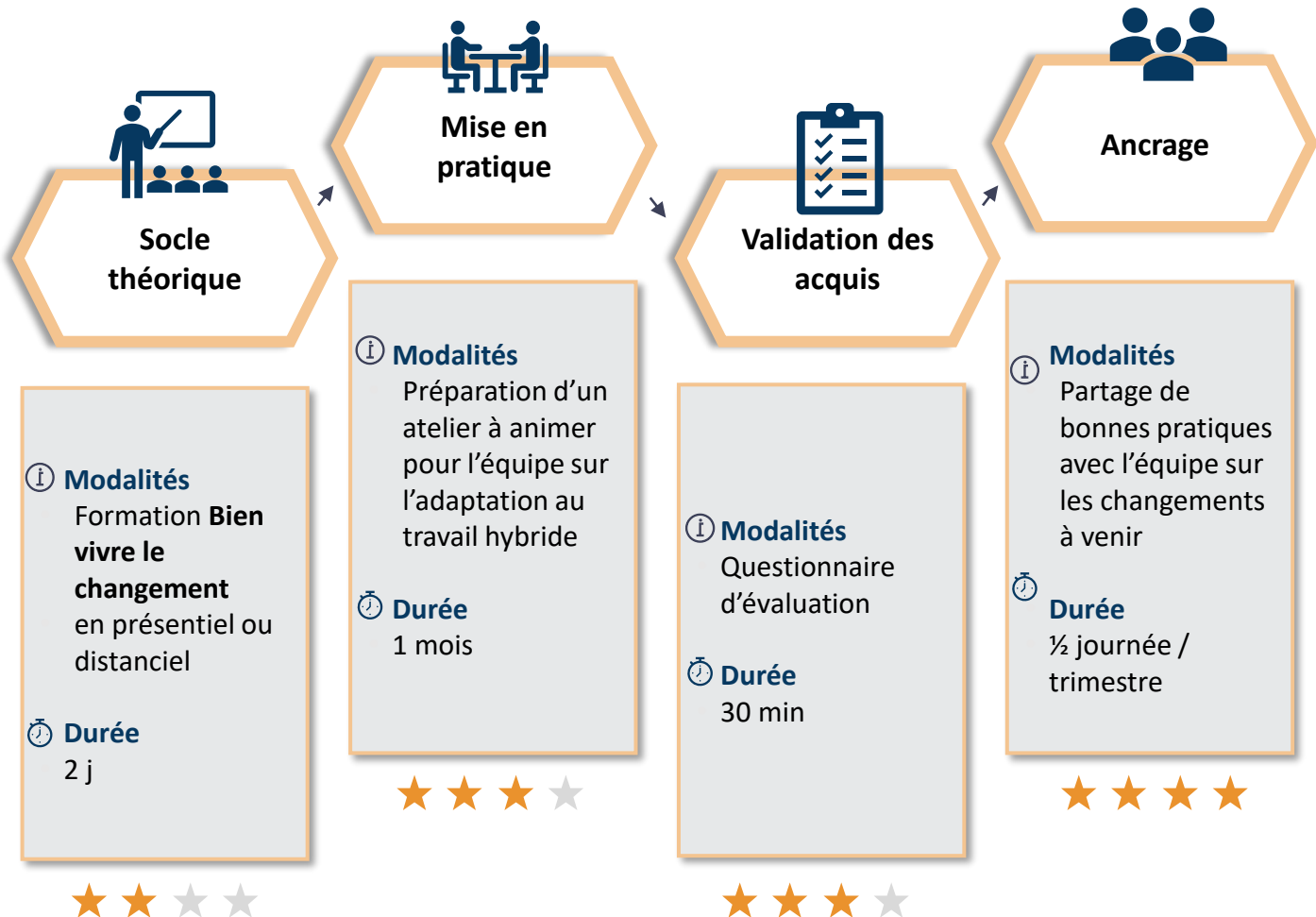
- ✓ Partage de bonnes pratiques avec l'équipe sur les changements à venir



Exemple de parcours modulaire

➤ S'adapter aux changements

Niveau initial de l'apprenant ★ ★ ★ ★



Être autonome



Capacité à organiser et à structurer son travail afin de maximiser son efficacité, à être proactif au quotidien et à prendre des initiatives responsables. Capacité à aller chercher de l'information au bon endroit et de manière autonome, faire de la veille une activité majeure.



PUBLIC CIBLE



Opérations d'Assistance



Activités médicales



Support et organisation d'Assistance



Gestion d'Assistance



Réseau de prestataires



Commercial et marketing



Informatique et téléphonie



Ressources humaines



Autres métiers Support ou transverses

PARCOURS PROPOSÉ



Initiation

Niveau en fin de formation ★☆☆☆☆

✓ Travailler en autonomie

Socle théorique

Niveau en fin de formation ★★☆☆☆

✓ Développer son autonomie et ses capacités d'initiative

✓ Gagner en confort, autonomie et responsabilité au travail

Mise en pratique

Niveau en fin de formation ★★★☆☆

✓ Identification des axes d'amélioration dans le travail et mise en place d'un plan d'action avec le manager

Validation des acquis

Niveau en fin de formation ★★★★☆

✓ Evaluation des acquis

Ancrage

Niveau en fin de formation ★★★★★

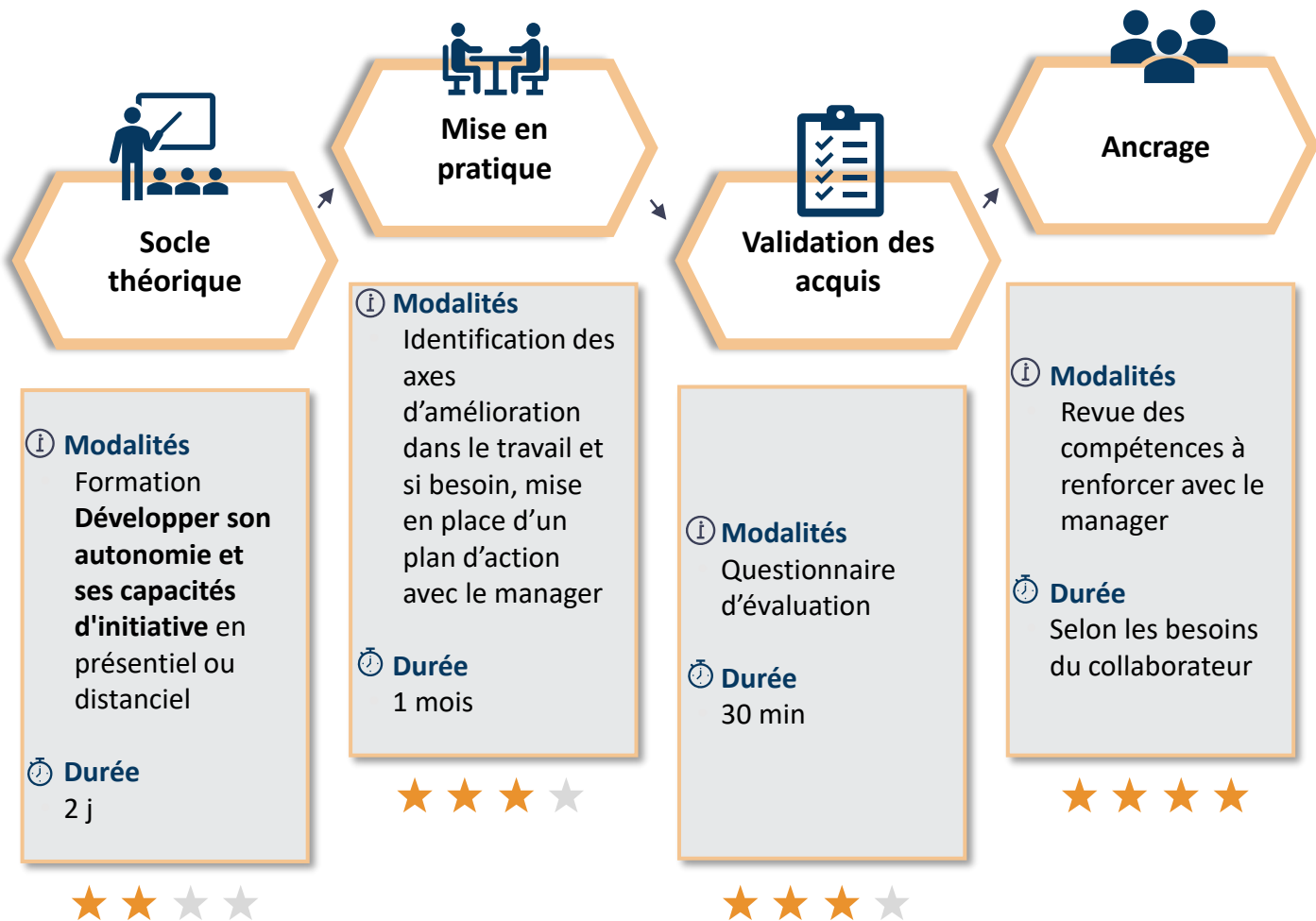
✓ Revue des compétences à renforcer avec le manager



Exemple de parcours modulaire

➔ Être autonome

Niveau initial de l'apprenant ★ ★ ★ ★



Mener des analyses

Capacité à se mobiliser et à mener des analyses pour résoudre des problèmes, dans les tâches complexes et à forte valeur ajoutée, afin d'atteindre un objectif durable.



PUBLIC CIBLE



Opérations d'Assistance



Activités médicales



Support et organisation d'Assistance



Gestion d'Assistance



Réseau de prestataires



Commercial et marketing



Informatique et téléphonie



Ressources humaines



Autres métiers Support ou transverses

PARCOURS PROPOSÉ



Initiation

Niveau en fin de formation ★☆☆☆☆

- ✓ Techniques de résolution des problèmes
- ✓ Outils et méthodes de résolution de problèmes

Socle théorique

Niveau en fin de formation ★★☆☆☆

- ✓ Résolution de problèmes : les méthodes
- ✓ Les outils de résolution de problèmes

Mise en pratique

Niveau en fin de formation ★★★☆☆

- ✓ Elaboration d'un plan d'action d'amélioration de la satisfaction client

Validation des acquis

Niveau en fin de formation ★★★★☆

- ✓ Evaluation des acquis

Ancrage

Niveau en fin de formation ★★★★★

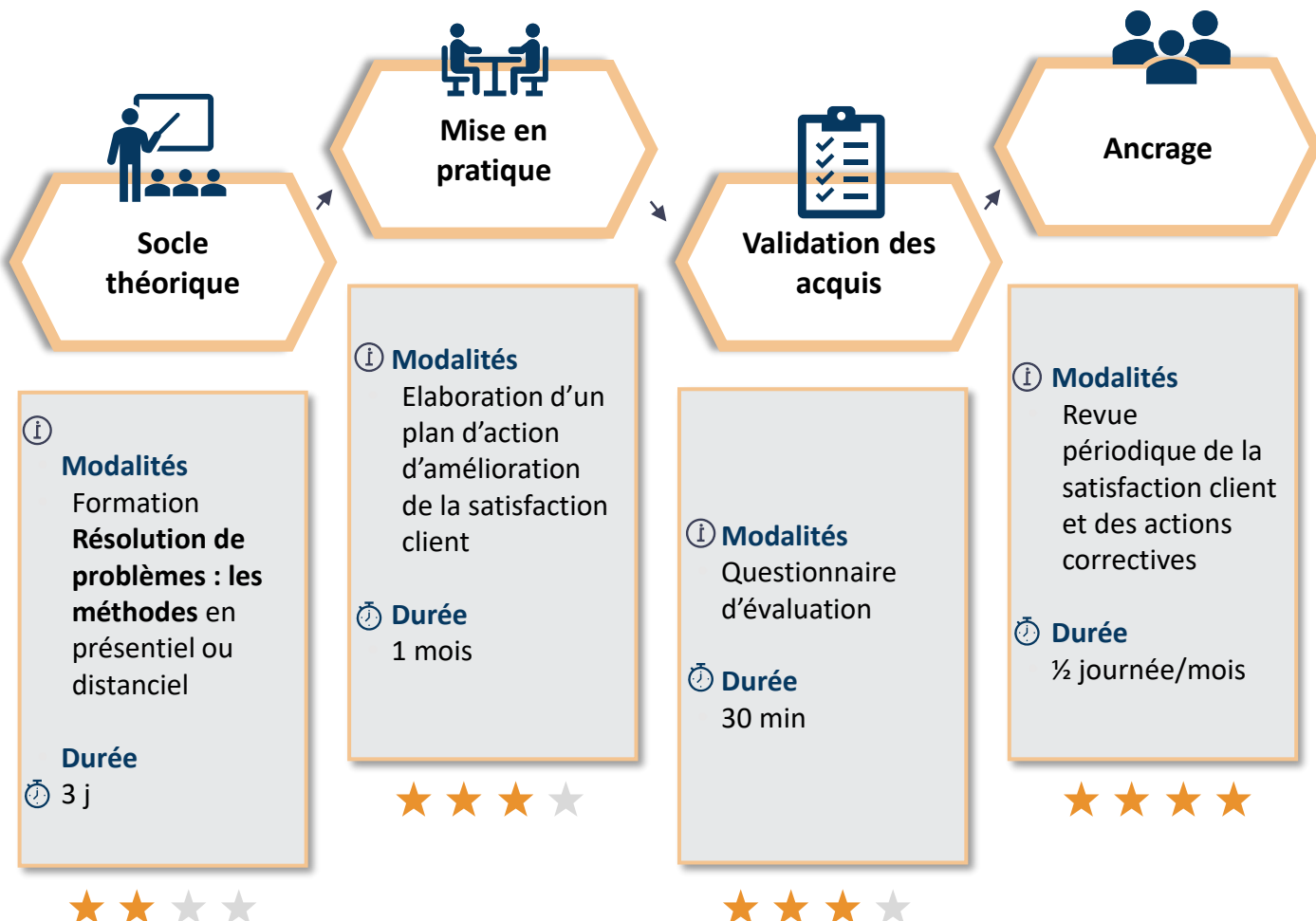
- ✓ Revue périodique de la satisfaction client et des actions correctives



Exemple de parcours modulaire

➔ Mener des analyses

Niveau initial de l'apprenant ★ ★ ★ ★



Appréhender la stratégie



Capacité à s'engager dans son travail, à prendre du recul et à comprendre les enjeux et la stratégie de l'entreprise. Se rendre compte du sens de son action et avoir pour objectif d'apporter une contribution à la chaîne de valeur dans son ensemble.



PARCOURS PROPOSÉ



Initiation

- Niveau en fin de formation ★☆☆☆☆
- ✓ Comprendre la stratégie de son entreprise

Socle théorique

- Niveau en fin de formation ★★☆☆☆
- ✓ Connaître la stratégie de son entreprise

Mise en pratique

- Niveau en fin de formation ★★★☆☆
- ✓ Mise en place de l'intégration des lignes directrices de l'entreprise dans les missions avec le manager

Validation des acquis

- Niveau en fin de formation ★★★★☆
- ✓ Evaluation des acquis

Ancrage

- Niveau en fin de formation ★★★★★
- ✓ Suivi des missions tournées vers la stratégie de l'entreprise avec le manager et l'équipe

PUBLIC CIBLE



Opérations d'Assistance



Activités médicales



Support et organisation d'Assistance



Gestion d'Assistance



Réseau de prestataires



Commercial et marketing



Informatique et téléphonie



Ressources humaines



Autres métiers Support ou transverses

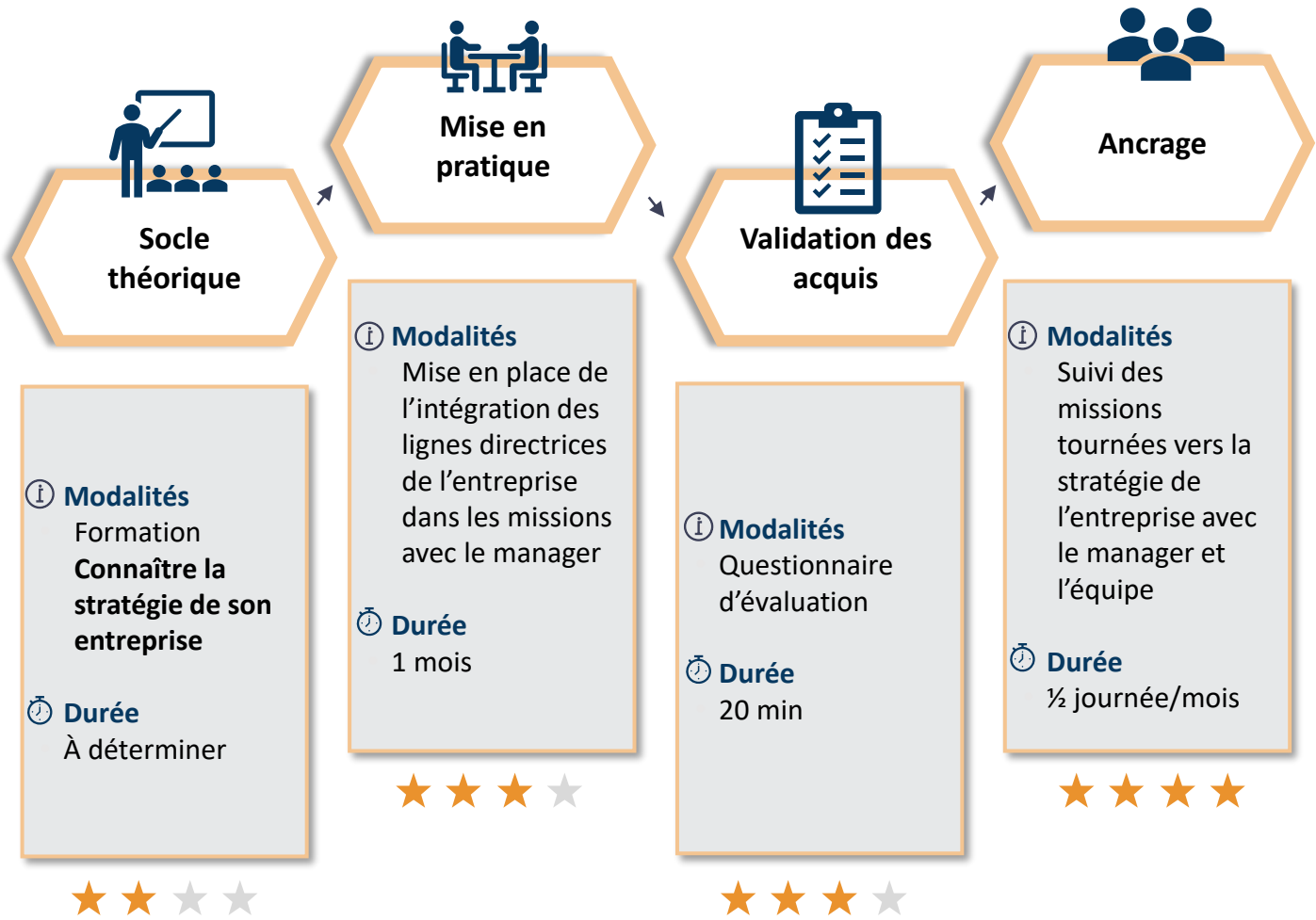





Exemple de parcours modulaire

➤ Appréhender la stratégie

Niveau initial de l'apprenant ★ ★ ★ ★



FORMATIONS PROPOSÉES DANS L'ÉTUDE – COMPÉTENCES MANAGÉRIALES

	Durée	Formats	Page
Développer et accompagner les individus à monter en compétences			
Coacher et aider ses collaborateurs à se développer	1h	 Distanciel	80
Devenir manager coach : 6 outils	2j	Présentiel/Distanciel	81
Construire un PDI par collaborateur	-	 Présentiel	82
Faire des feedbacks et revues de profils périodiques	-	 Présentiel	83
Responsabiliser les collaborateurs et savoir déléguer			
Oser déléguer : responsabiliser ses collaborateurs	3h	 Distanciel	85
Déléguer et responsabiliser ses équipes	2j	Présentiel/Distanciel	86
Construire des grilles d'objectifs et de délégation	-	 Présentiel	87
Faire un suivi de délégation et de prise d'autonomie	-	 Présentiel/Distanciel	88
Encadrer les collaborateurs en mode hybride			
Manager des équipes en télétravail	3h	 Distanciel	90
Manager des collaborateurs en télétravail	2j	Présentiel/Distanciel	91
Manager une équipe en mode hybride	2j	Présentiel/Distanciel	92
Définir des « Rituels » et bonnes pratiques pour l'équipe	-	Présentiel	93
Animer un atelier de co-développement sur le management hybride	-	Présentiel/Distanciel	94









E-Learning



Formats innovants / (*serious game*, co-développement, sur-mesure, ...)

FORMATIONS PROPOSÉES DANS L'ÉTUDE – COMPÉTENCES MANAGÉRIALES

	Durée		Formats	Page
Piloter la performance de l'équipe				
Gérer la performance de vos collaborateurs	10h		Distanciel	96
Accompagner son équipe dans l'atteinte des objectifs	2j		Présentiel/Distanciel	97
Définir des objectifs annuels individuels et collectifs de l'équipe	-		Présentiel	98
Gérer la performance de vos collaborateurs	-		Présentiel	99
Faire des feedbacks et revues de profils périodiques	-		Présentiel/Distanciel	100
Conduire le changement et cultiver la motivation				
Gérer le changement en tant que manager	10h		Distanciel	102
Réussir la conduite du changement : démarche et outils	2j		Présentiel/Distanciel	103
Construire un plan de conduite du changement	-		Présentiel/Distanciel	104
Conduire le changement du passage en télétravail	-		Présentiel/Distanciel	105
Maîtriser les techniques d'accompagnement du client				
Qualité en réception d'appels	-		Distanciel	108
Hotline – Helpdesk : réussir ses prises d'appels	2j		Présentiel/Distanciel	109
Construction d'un guide d'appels	-		Présentiel/Distanciel	110
Entraînements en groupe sur les cas difficiles	-		Présentiel	111



















E-Learning



Formats innovants / (*serious game*, co-développement, sur-mesure, ...)

FORMATIONS PROPOSÉES DANS L'ÉTUDE – COMPÉTENCES LIÉES A LA RELATION CLIENT

	Durée	Formats	Page
Maîtriser les techniques de vente			
Rebond commercial et vente additionnelle	20 min	 Distanciel	113
Maîtriser le rebond commercial	2h	 Présentiel	114
Construction d'un référentiel à proposer	-	 Présentiel/Distanciel	115
Suivi de la performance	-	 Présentiel/Distanciel	116
Négociation commercial complexe	2j	 Présentiel/Distanciel	117
Analyser et résoudre les incidents entre les prestataires et les clients			
Améliorer ses compétences en gestion de conflits	20 min	 Distanciel	119
<i>Serious game</i> : gérer un conflit	30 min	 Distanciel	120
Mise en pratique : résolution d'incident par téléphone	-	 Présentiel/Distanciel	121
Session : « désamorcer les situations conflictuelles »	-	 Présentiel	122
Connaître les axes d'amélioration de la satisfaction client			
Maîtriser la relation client par téléphone	-	 Distanciel	124
Service client et assistance téléphone	2j	Présentiel/Distanciel	125
Mise en pratique de l'écoute active	-	 Présentiel	126
La relation client en pratique : entraînement intensif	2j	Présentiel/Distanciel	127
Suivi des indicateurs de satisfaction client	-	 Présentiel/Distanciel	128
Maîtriser la communication multicanale/cross-canal			
Les différents canaux de la communication	-	 Présentiel/Distanciel	130
La communication multicanale pour les chargés d'assistance	-	 Présentiel/Distanciel	131
Mise en situation : utiliser les différents canaux	-	 Présentiel/Distanciel	132
Mise en place de <i>feedbacks</i> et revues périodiques	-	 Présentiel/Distanciel	133



E-Learning



Formats innovants / (*serious game*, co-développement, sur-mesure, ...)

FORMATIONS PROPOSÉES DANS L'ÉTUDE – COMPÉTENCES TRANSVERSES

	Durée		Formats	Page
Être orienté client				
Le service client par téléphone	50 min		Distanciel	136
Maîtriser les fondamentaux de la relation client	2j		Présentiel/Distanciel	137
Fidéliser et améliorer la satisfaction client	-		Présentiel/Distanciel	138
Effectuer une revue des clients et partager les bonnes pratiques	-		Présentiel	139
Savoir adapter sa communication				
Les fondements de la communication	1h		Distanciel	141
Adapter sa communication dans ses relations professionnelles	2j		Présentiel/Distanciel	142
Adapter sa communication vis-à-vis d'un client/collaborateur	-		Présentiel	143
Certification Voltaire	-		Distanciel	144
Evaluer sa communication et partager avec son équipe	-		Présentiel	145
Faire preuve de recul émotionnel				
Développer son assertivité	1h		Distanciel	147
Lâcher prise et prendre du recul	2j		Présentiel/Distanciel	148
Lister des cas difficiles rencontrés et définir une réaction adaptée	-		Présentiel	149
Suivre sa charge mentale et partager avec son équipe	-		Présentiel	150



E-Learning



Formats innovants / (*serious game*, co-développement, sur-mesure, ...)

FORMATIONS PROPOSÉES DANS L'ÉTUDE – COMPÉTENCES TRANSVERSES

	Durée		Formats	Page
Travailler de façon collaborative				
Le leadership collaboratif	40 min		Distanciel	152
Travailler efficacement de manière collaborative à distance	10h		Présentiel/Distanciel	153
Mener un projet de « mieux travailler à distance » en équipe	-		Présentiel/Distanciel	154
Session de co-développement : points d'équipes	-		Présentiel/Distanciel	155
S'adapter aux changements				
Gérer le changement	1h		Distanciel	157
Bien vivre le changement	2j		Présentiel/Distanciel	158
Préparer un atelier sur l'adaptation au travail hybride pour l'équipe	-		Présentiel/Distanciel	159
Développer sa flexibilité comportementale	2j		Présentiel/Distanciel	160
Partager les bonnes pratiques liées aux changements à venir	-		Présentiel/Distanciel	161
Être autonome				
Travailler en autonomie	6h		Distanciel	163
Développer son autonomie et ses capacités d'initiative	2j		Présentiel/Distanciel	164
Mise en place d'un plan d'action avec son manager	-		Présentiel/Distanciel	165
Revue des compétences à renforcer	-		Présentiel/Distanciel	166










E-Learning



Formats innovants / (*serious game*, co-développement, sur-mesure, ...)

FORMATIONS PROPOSÉES DANS L'ÉTUDE – COMPÉTENCES TRANSVERSES

	Durée	Formats	Page
Mener des analyses			
Techniques de résolution de problèmes	2h	 Distanciel	168
Résolution de problèmes : les méthodes	3j	Présentiel/Distanciel	169
Elaboration d'un plan de satisfaction client	-	 Présentiel/Distanciel	170
Revue périodique des actions correctives	-	 Présentiel/Distanciel	171
Appréhender la stratégie			
Comprendre la stratégie de son entreprise	-	 Présentiel/Distanciel	173
Connaître la stratégie de son entreprise	-	 Présentiel/Distanciel	174
Intégrer la stratégie	-	 Présentiel/Distanciel	175
Suivi des missions	-	 Présentiel/Distanciel	176



E-Learning



Formats innovants / (*serious game*, co-développement, sur-mesure, ...)



CONCLUSION

Aux facteurs de transformations identifiés dans l'étude *Quelles compétences pour quels métiers demain* (2020) s'ajoutent aujourd'hui des évolutions structurelles liées à la crise sanitaire. Ces dernières bousculent en profondeur les modes de travail et touchent tous les métiers de l'Assistance. Elles obligent les collaborateurs à s'adapter et cela passe par **le développement de nouvelles compétences et le renforcement de celles déjà acquises.**

L'exemple du manager illustre l'ampleur du changement : d'un management sur site, il est passé à un management hybride – accompagnant des collaborateurs en présentiel et en distanciel - en passant, parfois, par un management en totalité à distance pendant les périodes de confinement.

Cela suppose **une forte adaptabilité** mais surtout **une forte montée en compétence.**

Cette étude s'inscrit pleinement dans ce besoin de formation qui émerge et qui devient plus important à mesure que la fréquence des transformations et des changements s'accélère. Elle se concentre sur les trois domaines de compétences primordiaux pour l'Assistance :

- **Les compétences de la relation client**
- **Les compétences managériales**
- **Les compétences transverses**

Si les formations proposées dans le rapport sont une bonne base d'acquisition des savoirs, c'est bien **l'engagement continu des entreprises et des apprenants** qui fait la

réussite d'une montée en compétence des collaborateurs.

En alliant systématiquement à **des formations théoriques, des exercices pratiques qui s'appuient sur des cas concrets**, les responsables RH peuvent **ancrer les acquis des stagiaires sur le long terme et les faire évoluer au rythme des besoins en développement.** Ils peuvent également **adapter les contenus pour coller à la réalité terrain de l'entreprise et à ses spécificités internes** (process, modèles hiérarchiques, ...)

Pour aider à construire des mises en pratique efficaces, les nouveaux modèles de formations évoqués dans l'étude (co-développement, *blended learning*, *serious games*, ...) sont des outils de choix. Ils permettent **d'engager les stagiaires et de les aider à opérationnaliser leurs savoirs théoriques.**

La coordination de ces deux actions - acquisition théorique et mise en pratique - permet une élasticité des savoirs. Ceux-ci ne se cantonnent plus aux situations passées en revues lors de la formation mais peuvent **servir au quotidien et ainsi contribuer au développement personnel des collaborateurs.** Sur le plan individuel, chaque salarié pourra devenir un véritable **acteur de son parcours professionnel et développer son employabilité.**

La tendance qui se dessine au sein des entreprises consiste en **une prise en main du développement des compétences par les collaborateurs eux-mêmes**. Aidés des responsables formations, les salariés n'ont plus à suivre de formations généralistes mais peuvent **construire leurs propres parcours d'apprentissage grâce à des modules qui correspondent exactement à leurs besoins**.

Cette approche multi-modale des formations va de pair avec les nouveaux modes d'enseignement cités dans ce document qui permettent une réelle flexibilité de l'apprentissage, à plusieurs niveaux : **le stagiaire peut suivre ses cours d'où il veut mais aussi quand il veut de façon complètement autonome**.

Toutefois, il faut prendre garde à préserver certains éléments essentiels à l'apprentissage. Des formations de plus en plus courtes peuvent parfois être aussi superficielles. Si elles s'efforcent en quelques heures, parfois en quelques minutes de couvrir de vastes sujets, **elles privent les stagiaires d'un « temps d'assimilation » pourtant incontournable pour le développement en profondeur de leurs compétences**.

De même, la contraction maximale de savoirs théoriques pour se consacrer quasi-intégralement à la pratique **trouve ses limites sur certains sujets que l'on ne peut maîtriser que si on les comprend bien**.

Les **certifications constituent la preuve concrète du développement des capacités d'un collaborateur**. Mais encore faut-il savoir

reconnaître et distinguer celles qui témoignent d'une « vraie » montée en compétences (faisant l'objet d'un contrôle par une autorité indépendante et reconnue comme France Compétences) de celles qui sont décernées après le simple suivi d'une vidéo en ligne sans garantie de niveau.

Tous ces sujets constituent des pistes de réflexion **pour imaginer les dispositifs de formation adaptés au monde de demain**.

Bien plus qu'un simple outil d'apprentissage, **la formation est la clé pour aider les entreprises à s'adapter aux changements environnants**.

Dans un monde où les transformations s'accélèrent et où les modes de travail évoluent en permanence, le rôle de la formation devient protéiforme. **Au-delà de l'acquisition des compétences, il s'agit de savoir créer des dispositifs qui permettront aux collaborateurs de nos entreprises de développer en continue leur employabilité, leur adaptabilité et l'agilité nécessaire**.

La prise de conscience de ces réalités, permettra aux sociétés d'Assistance de continuer à faire face aux enjeux de transformation qu'elles connaissent et de continuer à proposer des services de qualité à leurs clients.

Nous espérons que cette étude contribuera à **l'acquisition des compétences des métiers de demain dans l'Assistance**.



LES FICHES FORMATIONS

COMPETENCES MANAGERIALES



Développer et accompagner les individus à monter en compétences



Savoir identifier et analyser les besoins en accompagnement au quotidien des équipes. Individualiser la relation avec les équipes et retenir les talents. Savoir identifier les compétences que chaque collaborateur possède et doit développer. Proposer des plans d'action adaptés pour les aider à monter en compétences. Mettre en place un suivi sur le long terme et accompagner les différents jalons.



PUBLIC CIBLE



Opérations d'Assistance



Activités médicales



Support et organisation d'Assistance



Gestion d'Assistance



Réseau de prestataires



Commercial et marketing



Informatique et téléphonie



Ressources humaines



Autres métiers Support ou transverses

PARCOURS PROPOSÉ



Initiation

- Niveau en fin de formation ★☆☆☆☆
- ✓ Coacher et aider ses collaborateurs à se développer
- ✓ Trouver, embaucher et fidéliser des hauts potentiels
- ✓ Gérer les hauts potentiels

Socle théorique

- Niveau en fin de formation ★★☆☆☆
- ✓ Devenir manager coach : 6 outils

Mise en pratique

- Niveau en fin de formation ★★★☆☆
- ✓ Construction d'un PDI de l'équipe à présenter aux RH

Validation des acquis

- Niveau en fin de formation ★★★★☆
- ✓ Evaluation des acquis

Ancrage

- Niveau en fin de formation ★★★★★
- ✓ Mise en place de feedbacks et revues du profil des collaborateurs





Coacher et aider ses employés à se développer



Objectifs pédagogiques

- Développer les compétences de son équipe
- Adopter des techniques clés de coaching
- Devenir un leader inspirant et motivant

Points clefs

- ✓ Format court
- ✓ E-Learning

1 heure

Moins de 50 € HT par personne (2021)

Aucun prérequis

Manager

DÉROULÉ

Contenu

1. Découvrir le coaching
2. Avoir une autre vision du coaching
3. Mettre les compétences au service de la transaction
4. Miser sur la performance et la qualité

Notions abordées

- ✓ Les 4 piliers du coaching et les 10 conseils clés de coaching
- ✓ La vision complète du collaborateur
- ✓ Les techniques de questionnement
- ✓ L'écoute active
- ✓ La fixation d'objectifs
- ✓ La planification et l'organisation des défis



Devenir manager coach : 6 outils



Objectifs pédagogiques

- Intégrer les 6 outils du manager coach au quotidien
- Individualiser la relation managériale
- Identifier les besoins en compétences
- Accompagner les collaborateurs dans leurs développement
- Organiser la démarche d'accompagnement

Points clefs

- ✓ Mise à disposition de 6 outils clés
- ✓ Mises en situation en présentiel
- ✓ Module E-learning de validation des compétences
- ✓ Format « présentiel » ou « distanciel »
- ✓ Evaluation des acquis en fin de parcours

2 jours

1 000 € – 1 500 € par personne (INTER 2021)

Aucun prérequis

Manager

DÉROULÉ

AVANT

Autodiagnostic

PENDANT

Les 6 Outils

1. Pratiques de feedback
2. Grille RPBDC (définition Réel, Problème, Besoin, Demande, Contractualisation)
3. Modèle de dispositif de contrat spécifique pour engager le collaborateur
4. Méthodes d'écoute et de reformulation
5. Modèle de projet professionnel individuel
6. Processus d'accompagnement au changement

Mise en situation en sous groupes

APRES

Evaluation des acquis sous format digital



Construire un PDI par collaborateur



🎯 Objectifs pédagogiques

- S'appropriier les notions théoriques acquises
- S'exercer à identifier les besoins d'accompagnement
- Tester ses acquis

📋 Points évalués

- ✓ Savoir identifier les besoins individuels
- ✓ Savoir trouver les solutions pour répondre à ces besoins
- ✓ Savoir personnaliser son accompagnement

👥 Construction du PDI de l'équipe à présenter aux RH

🕒 Mise en pratique sur 1 mois

✅ Questionnaire d'évaluation

DÉROULÉ

- 1 Conduire des Entretiens de Développement Professionnel (EDP) d'analyse des besoins
🔑 Entretiens avec les collaborateurs
- 2 Trouver des formations/techniques adaptées pour développer les compétences ciblées
🔑 Recherche personnalisée de formations
- 3 S'appuyer sur les RH pour valider les parcours identifiés
🔑 Entretien avec les RH
- 4 Evaluer ses acquis
🔑 Test d'évaluation



Faire des feedbacks et revues de profils périodiques



🎯 Objectifs pédagogiques

- Mettre en place un suivi périodique
- Mobiliser les compétences acquises sur le long terme
- Utiliser les acquis au sein de l'entreprise

📄 Points clefs

- ✓ Suivi avec les membres de l'équipe
- ✓ Suivi/Appui des RH

👥 Mise en place de feedbacks et revues de profils périodiques

🕒 ½ journée / mois

👁️ Bilan semestriel

DÉROULÉ

Entretiens collaborateurs

- Identifier les besoins en compétences des collaborateurs
- Faire des retours/feedbacks régulier sur le travail du collaborateur
- Mettre en place des actions adaptés aux retours

Points RH

- Se renseigner sur les supports existants
- Remonter les besoins de formation
- Préparer les modalités d'évaluation de l'évolution des compétences

Responsabiliser les collaborateurs et savoir déléguer



Encourager la prise de responsabilités pour favoriser l'autonomie. Privilégier l'accompagnement et la confiance. Identifier les missions déléguables parmi l'ensemble des activités et reconnaître les collaborateurs concernés selon leurs compétences et niveau d'autonomie. Savoir organiser la délégation, traduire les missions en objectifs et évaluer les résultats du collaborateur.



PUBLIC CIBLE



Opérations d'Assistance



Activités médicales



Support et organisation d'Assistance



Gestion d'Assistance



Réseau de prestataires



Commercial et marketing



Informatique et téléphonie



Ressources humaines



Autres métiers Support ou transverses

PARCOURS PROPOSÉ



Initiation

- Niveau en fin de formation ★☆☆☆☆
- ✓ Oser déléguer : responsabiliser ses collaborateurs
- ✓ Déléguer des tâches aux membres de son équipe

Socle théorique

- Niveau en fin de formation ★★☆☆☆
- ✓ Déléguer et responsabiliser ses équipes
- ✓ La délégation ou l'art de responsabiliser

Mise en pratique

- Niveau en fin de formation ★★★☆☆
- ✓ Construction de grilles de fixation d'objectifs et de délégation de missions

Validation des acquis

- Niveau en fin de formation ★★★★☆
- ✓ Evaluation des acquis

Ancrage

- Niveau en fin de formation ★★★★★
- ✓ Mise en place de suivi de délégation et de prise d'autonomie avec appui des RH



Oser déléguer : responsabiliser ses collaborateurs



Objectifs pédagogiques

- S'entraîner à une méthode de délégation
- Faire de la délégation un investissement dont on peut mesurer l'efficacité
- Mettre en œuvre des méthodes de délégation efficaces
- Assurer un suivi adapté en fonction de chacun

Points clefs

- ✓ E-Learning
- ✓ Format court
- ✓ Encadrement en ligne

 2 h 55


 100 € - 500 € HT par personne (INTER 2021)

 Aucun prérequis

 Manager

DÉROULÉ


AVANT

 Evaluation en ligne

PENDANT

1. Comprendre la place de la délégation dans l'animation d'une équipe
2. Préparer une délégation
3. Présenter une délégation
4. Suivre la délégation

APRES

 Evaluation en ligne



Déléguer et responsabiliser ses équipes



🎯 Objectifs pédagogiques

- Intégrer les techniques clés de délégation et de responsabilisation
- Maîtriser la fixation d'objectifs et les attitudes de délégation
- Développer les compétences du coaching pour mieux déléguer

📄 Points clefs

- ✓ Déclinable en format individuel, intra-entreprise et sur mesure
- ✓ Etude de cas
- ✓ Suivi avant et après la formation
- ✓ Format présentiel ou distanciel

🕒 **2 jours**

💰 **1 000 € – 1 500 € HT par personne (INTER 2021)**

✍️ **Préparer 2 cas d'entretiens de fixation d'objectifs et de pratiques de délégation**

👥 **Manager**

📋 DÉROULÉ

1 – La délégation : un instrument de performance individuelle et collective

- ✓ Saisir l'importance de la délégation
- ✓ Comprendre ses freins personnels à la délégation : inconscient du pouvoir, non-dits
- ✓ Cerner la dynamique de la délégation : donner du sens au management par objectifs

🔑 Mise en situation

2 – Les points clés à maîtriser pour une délégation réussie

- ✓ Adapter son style de management en fonction de l'autonomie des collaborateurs
- ✓ Définir quoi et à qui déléguer
- ✓ Faire réussir ses collaborateurs en définissant des étapes et un suivi adéquat

🔑 Mise en situation

3 – Négocier sa délégation : communiquer et manager en renforçant l'adhésion

- ✓ Renforcer la motivation et l'estime de soi des collaborateurs
- ✓ Communiquer efficacement
- ✓ Négocier une mission et des objectifs
- ✓ Suivre et évaluer des missions et des objectifs

🔑 Mise en situation

4 – Coacher pour mieux déléguer : développer des collaborateurs autonomes et efficaces

- ✓ Développer des « ressources » motivées
- ✓ Manager par le coaching : les outils
- ✓ Rendre ses collaborateurs responsables et autonomes

🔑 Mise en situation



Construire des grilles d'objectifs et de délégation



Objectifs pédagogiques

- S'appropriier les notions théoriques acquises
- S'exercer à la responsabilisation et à la délégation avec ses propres cas
- Tester ses acquis

Points évalués

- ✓ Connaître le périmètre de chacun
- ✓ Savoir identifier les missions déléguables
- ✓ Savoir fixer des objectifs

Avoir une grille d'objectifs et de missions à déléguer pour chaque collaborateur

Mise en pratique sur 1 mois

Questionnaire d'évaluation

DÉROULÉ

- 1** Clarifier le périmètre de responsabilité des membres de l'équipe
 Grille de missions
- 2** Identifier les missions déléguables et les responsabilités nouvelles
 Grille d'objectifs communs
- 3** Fixer des objectifs individuels
 Grille d'objectifs individuels
- 4** Evaluer ses acquis
 Test d'évaluation



Faire un suivi de délégation et de prise d'autonomie



Objectifs pédagogiques

- Mettre en place un suivi périodique
- Mobiliser les compétences acquises sur le long terme
- Utiliser les acquis au sein de l'entreprise



Points clefs

- ✓ Suivi avec les membres de l'équipe
- ✓ Suivi/Appui des RH

Mise en place de suivi de délégation et de prise d'autonomie



½ journée / mois



Bilan semestriel

DÉROULÉ

Entretiens collaborateurs

- Communiquer les objectifs fixés et les missions délégués
- Echanger sur les éventuelles difficultés ou facilités rencontrées
- Mettre en place des actions adaptées aux retours

Points RH

- Se renseigner sur les supports existants
- Remonter des besoins de formation
- Préparer les modalités d'évaluation de l'atteinte des objectifs



Encadrer les collaborateurs en mode hybride



Savoir manager à distance et intégrer de nouveaux modes d'organisation et de communication. Utiliser de nouveaux outils digitaux pour favoriser la collaboration de l'équipe à distance et maintenir la cohésion. Savoir identifier les bons canaux de communication et veiller à l'équilibre vie privée / vie professionnelle de l'équipe. Savoir mobiliser l'intelligence situationnelle et identifier les signaux faibles. Etablir des règles communes de fonctionnement.



PUBLIC CIBLE



Opérations d'Assistance



Activités médicales



Support et organisation d'Assistance



Gestion d'Assistance



Réseau de prestataires



Commercial et marketing



Informatique et téléphonie



Ressources humaines



Autres métiers Support ou transverses

PARCOURS PROPOSÉ



Initiation

- Niveau en fin de formation ★☆☆☆☆
- ✓ Manager des équipes en télétravail

Socle théorique

- Niveau en fin de formation ★★☆☆☆
- ✓ Manager des collaborateurs en télétravail
- ✓ Manager une équipe hybride

Mise en pratique

- Niveau en fin de formation ★★★☆☆
- ✓ Mettre en place des « rituels » et des bonnes pratiques avec l'équipe
- ✓ Manager une équipe en mode hybride

Validation des acquis

- Niveau en fin de formation ★★★★☆
- ✓ Evaluation des acquis

Ancrage

- Niveau en fin de formation ★★★★★
- ✓ Animation d'un atelier « Partage des bonnes pratiques acquises » avec d'autres managers





Manager des équipes en télétravail



🎯 Objectifs pédagogiques

- Accompagner le télétravail dans son équipe
- Fixer des règles communes de fonctionnement
- Maintenir l'engagement
- Détecter et gérer les risques liés au télétravail

📄 Points clefs

- ✓ Format court
- ✓ Vidéoconférence Teams / Zoom

🕒 **3 heures**

💰 **100€ – 500 € HT par personne (INTER 2021)**

✍️ **Aucun prérequis**

👥 **Manager**

DÉROULÉ

1 – Accompagner le télétravail dans son service

- ✓ Analyser l'impact du télétravail dans son service
- ✓ Mener des entretiens de perception avec ses collaborateurs pour les accompagner
- ✓ Anticiper les risques liés au télétravail
- ✓ Détecter les éventuels troubles post-traumatiques de ses collaborateurs

2 – Piloter l'activité et réengager les collaborateurs à distance

- ✓ Faire adhérer l'équipe aux objectifs collectifs
- ✓ Maintenir la confiance
- ✓ Fixer des règles communes de fonctionnement
- ✓ Repenser les objectifs et le reporting
- ✓ Maintenir le lien à distance
- ✓ Développer le travail collaboratif

3 – Conduire des entretiens et des réunions à distance : adopter la bonne posture

- ✓ Maîtriser les techniques d'Ecoute Active et de questionnement à distance
- ✓ Mener des réunions audio et visio

4 – Utiliser les outils du télétravail

- ✓ Les principaux outils : outils collaboratifs, de communication, gestion du temps, gestion des tâches...
- ✓ Les spécificités de ces outils, les règles d'usage à connaître



Manager des collaborateurs en télétravail



🎯 Objectifs pédagogiques

- Mettre en place les conditions d'un télétravail réussi
- Renforcer la coopération et l'efficacité d'une équipe à distance
- Déployer une communication de qualité

📄 Points clefs

- ✓ Jeux pédagogiques
- ✓ Partage d'expérience
- ✓ Mises en situation
- ✓ Suivi avant et après la formation
- ✓ Format « présentiel »

🕒 **2 jours**

💰 **1 000 € – 1 500 € par personne (INTER 2021)**

✍️ **Aucun prérequis**

👥 **Manager**

DÉROULÉ

AVANT

🔑 Autodiagnostic

PENDANT

Programme

1. Mesurer l'impact du télétravail sur son équipe et son management

🔑 Partage d'expérience et jeu

2. Organiser le télétravail pour piloter l'activité efficacement

🔑 Mise en situation

3. Animer son équipe à distance

🔑 Partage d'expérience

4. Repenser son management grâce au télétravail

🔑 Mise en situation

APRES

🔑 Evaluation en ligne



Manager une équipe en mode hybride



🎯 Objectifs pédagogiques

- S'affirmer dans sa nouvelle posture de manager hybride
- Eviter les pièges relationnels pour améliorer ses relations professionnelles
- Favoriser l'engagement dans un modèle de coopération présentiel/distanciel

📄 Points clefs

- ✓ Un coach leader
- ✓ 2 intervenants : sophrologue et consultant en posturologie
- ✓ Evaluation avant et après la formation
- ✓ Capsule digitale

🕒 2 jours

💰 1 000 € – 1 500 € par personne (INTER 2021)

✍️ Aucun prérequis

👥 Manager

🗝️ DÉROULÉ

- 🗝️ Autodiagnostic
 1. Introduction au management hybride et travail de restitution
- 🗝️ Etablir une feuille de route personnelle
 2. Comprendre les spécificités, les difficultés et les enjeux
- 🗝️ Cas d'intelligence collective : portrait et panorama du manager hybride
 3. Mettre en mouvement son potentiel managérial
- 🗝️ Exploration collective : cartographie des talents
 4. Construire une alliance d'équipe hybride
- 🗝️ Cas pratique : construire une alliance d'équipe
 5. Top 10 des outils du parfait manager hybride
- 🗝️ Partage des bonnes pratiques avec les pairs
 6. Revisiter sa posture pour activer son leadership
- 🗝️ Cas de simulation et entraînement
- 🗝️ Evaluation



Définir des « Rituels » et bonnes pratiques avec l'équipe



🎯 Objectifs pédagogiques

- S'approprier les notions théoriques acquises
- S'exercer à mobiliser les bonnes pratiques à distance et les partager avec l'équipe
- Tester ses acquis



Points évalués

- ✓ Savoir définir des règles communes de fonctionnement
- ✓ Savoir animer des réunions à distance
- ✓ Savoir utiliser les outils adaptés



Avoir des « rituels » et des bonnes pratiques avec l'équipe



Mise en pratique sur 1 mois



Questionnaire d'évaluation

DÉROULÉ

1

Identifier les bonnes pratiques d'animation de l'équipe, d'une réunion, des outils



Préparation d'un support de présentation

2

Organiser un atelier avec l'équipe autour de ces bonnes pratiques



Atelier de co-développement

3

Lister les bonnes pratiques propres à son équipe



Rédaction d'une synthèse

4

Evaluer ses acquis



Test d'évaluation



Animer un atelier de co-développement sur le sujet



🎯 Objectifs pédagogiques

- Partager les acquis autour d'un atelier
- Mobiliser les compétences acquises sur le long terme
- Utiliser les acquis au sein de l'entreprise



Points clefs

- ✓ Animer un atelier avec d'autres managers
- ✓ Suivi/Appui des RH



Animation d'ateliers
« Partage des bonnes pratiques acquises » avec d'autres managers



½ journée



Bilan semestriel

DÉROULÉ

Co-développement

- Animer un atelier de co-développement avec des managers d'autres divisions
- Présenter les bonnes pratiques dans son service
- Echanger sur les pratiques des autres départements

Points RH

- Se renseigner sur les supports existants
- Remonter les sujets suite à l'atelier (outils, autres besoins)
- Organiser d'autres ateliers si besoin

Piloter la performance de l'équipe



Savoir promouvoir une logique de résultat au sein de l'équipe et accompagner les collaborateurs dans la réalisation de leur objectif. Fixer des objectifs atteignables et faire le lien entre objectifs individuels et objectif collectif. Savoir piloter les différents jalons et mettre en place un dispositif de suivi adapté. Savoir donner des feedbacks constructifs. Créer les conditions de l'adhésion de l'équipe aux objectifs et en faire un levier de motivation.



PUBLIC CIBLE



Opérations d'Assistance



Activités médicales



Support et organisation d'Assistance



Gestion d'Assistance



Réseau de prestataires



Commercial et marketing



Informatique et téléphonie



Ressources humaines



Autres métiers Support ou transverses

PARCOURS PROPOSÉ



Initiation

- Niveau en fin de formation ★☆☆☆☆
- ✓ Gérer la performance de vos collaborateurs
- ✓ Établir des objectifs pour son équipe et ses collaborateurs
- ✓ Définir efficacement ses objectifs : quelle stratégie ?

Socle théorique

- Niveau en fin de formation ★★☆☆☆
- ✓ Accompagner son équipe dans l'atteinte des objectifs

Mise en pratique

- Niveau en fin de formation ★★★☆☆
- ✓ Construction des objectifs annuels individuels et collectif de l'équipe

Validation des acquis

- Niveau en fin de formation ★★★★☆
- ✓ Evaluation des acquis

Ancrage

- Niveau en fin de formation ★★★★★
- ✓ Mise en place de feedbacks et revues périodiques individuels et collectifs
- ✓ Fixer des objectifs



Gérer la performance de vos collaborateurs



Objectifs pédagogiques

- Définir la performance et ses critères, pour être capable de la mesurer
- Maîtriser les méthodes techniques et humaines pour évaluer et commenter la performance de vos équipes
- Développer les bons réflexes pour accompagner et encourager la performance

Points clefs

- ✓ E-Learning
- ✓ Format court
- ✓ E-quiz pour chaque partie
- ✓ Mise en situation : projet d'équipe

10 heures

Gratuit

Aucun prérequis

Manager

DÉROULÉ

1 – Définir et mesurer la performance

- ✓ Lier performance individuelle et performance d'entreprise
- ✓ Déterminer des objectifs et des indicateurs de performance
- ✓ Mesurer la performance de vos collaborateurs

E-quiz

2 – Evaluer et commenter la performance

- ✓ Comprendre l'évaluation : enjeu, acteurs et outils
- ✓ Mener les entretiens d'évaluation de la performance
- ✓ Favoriser un dialogue constructif sur la performance

E-quiz

3 – Accompagner et encourager la performance

- ✓ Donner les moyens de la performance
- ✓ Récompenser la performance
- ✓ Gérer les contre-performances

Mise en situation : projet d'équipe



Accompagner son équipe dans l'atteinte des objectifs



Objectifs pédagogiques

- Faire des objectifs un outil de pilotage et de management
- Créer les conditions de l'adhésion de l'équipe
- Mobiliser les collaborateurs pour atteindre leurs objectifs
- Capitaliser sur le suivi et le bilan des résultats

Points clefs

- ✓ Etudes de cas personnalisés
- ✓ Suivi avant et après la formation
- ✓ Format « présentiel » ou « distanciel »

2 jours

1 000 € – 1 500 € HT par personne (INTER 2021)

Aucun prérequis

Manager

DÉROULÉ

1 – Faire des objectifs un véritable outil de pilotage et de management

- ✓ Situer les objectifs dans le système de management de son équipe
- ✓ Définir les caractéristiques clés d'un objectif efficace
- ✓ Choisir les différentes catégories d'objectifs à fixer à ses collaborateurs

2 – Créer les conditions de l'adhésion de l'équipe aux objectifs

- ✓ Faire adhérer l'équipe aux objectifs collectifs
- ✓ Mettre en avant les facteurs favorisant la performance collective
- ✓ Communiquer sur les objectifs individuels
- ✓ Clarifier ce qui est négociable

3 – Accompagner les collaborateurs dans l'atteinte de leurs objectifs

- ✓ Reconnaître les compétences individuelles et collectives
- ✓ Évaluer la maturité professionnelle des collaborateurs pour individualiser les objectifs
- ✓ Mettre en place un dispositif de suivi des objectifs pertinent
- ✓ Réaliser des bilans jalons et un bilan final efficace
- ✓ Adapter ses feedbacks aux résultats.
- ✓ Donner des feedbacks constructifs.



Définir des objectifs annuels individuels et collectifs de l'équipe



🎯 Objectifs pédagogiques

- S'appropriier les notions théoriques acquises
- S'exercer à définir des objectifs réalisables et mesurables
- Tester ses acquis

📋 Points évalués

- ✓ Savoir définir des règles communes de fonctionnement
- ✓ Savoir animer des réunions à distance
- ✓ Savoir utiliser les outils adaptés

👥 Construction des objectifs annuels individuels et collectif de l'équipe

🕒 Mise en pratique sur 1 mois

✅ Questionnaire d'évaluation

DÉROULÉ

1 Définir des objectifs annuels et des moyens d'accompagnement par collaborateur

🔑 Grille d'objectifs

2 Confronter les objectifs définis avec l'opinion des collaborateurs en entretien

🔑 Entretiens individuels

3 Créer des objectifs annuels individuels

🔑 Nouvelle grille d'objectifs

4 Evaluer ses acquis

🔑 Test d'évaluation



Gérer la performance de vos collaborateurs



🎯 Objectifs pédagogiques

- Fixer des objectifs pour l'entreprise et les collaborateurs
- Assurer le suivi des objectifs

📄 Points clefs

- ✓ Formation en VR (Réalité Virtuelle)
- ✓ Mises en situation
- ✓ Evaluation des acquis

🕒 1 h

🐷 Sur devis

✍️ Aucun prérequis

👤 Manager

MODULES

1 – Définir vos objectifs stratégiques à 18 mois

🔑 Mise en situation VR

2 – Fixer des objectifs en équipe

🔑 Mise en situation VR avec une équipe

3 – Formuler des objectifs S.M.A.R.T & définir un agenda managérial

🔑 Mise en situation VR

4 – Fixer des objectifs lors de l'entretien annuel

🔑 Mise en situation VR avec un collaborateur

5 – Les objectifs quotidiens du point de vue salarié

🔑 Mise en situation VR avec un collaborateur

6 – Mettre en place son agenda managérial

🔑 Mise en situation VR

7 – Evaluation et débriefing

🔑 Mise en situation VR avec un formateur



Faire des feedbacks et revues périodiques individuels et collectif



Objectifs pédagogiques

- Mettre en place un suivi périodique
- Mobiliser les compétences acquises sur le long terme
- Utiliser les acquis au sein de l'entreprise



Points clefs

- ✓ Suivi avec les membres de l'équipe
- ✓ Suivi/Appui des RH

Mise en place de feedbacks et revues périodiques individuels et collectif



½ journée / mois



Bilan semestriel

DÉROULÉ

Entretiens collaborateurs

- Communiquer les objectifs fixés individuellement et collectivement
- Echanger sur les éventuelles difficultés ou facilités rencontrées
- Mettre en place des actions adaptés aux retours

Points RH

- Se renseigner sur les supports existants
- Remonter des besoins de formation
- Préparer les modalités d'évaluation de l'atteinte des objectifs

Conduire le changement et cultiver la motivation



Savoir accompagner l'équipe dans un contexte de changement et développer la motivation. Identifier les principales causes de résistance et adapter la communication en fonction des profils. Savoir gérer les risques et conflits liés au changement et enclencher une dynamique de coopération. Repérer les signes de motivation/démotivation et agir sur différents leviers pour motiver les collaborateurs. Savoir pratiquer un management de la reconnaissance. Donner du sens aux missions des collaborateurs.



PUBLIC CIBLE



Opérations d'Assistance



Activités médicales



Support et organisation d'Assistance



Gestion d'Assistance



Réseau de prestataires



Commercial et marketing



Informatique et téléphonie



Ressources humaines



Autres métiers Support ou transverses

PARCOURS PROPOSÉ



Initiation

- Niveau en fin de formation ★☆☆☆☆
- ✓ Gérer le changement en tant que manager

Socle théorique

- Niveau en fin de formation ★★☆☆☆
- ✓ Réussir la conduite du changement, démarche et outils
- ✓ Les 7 outils d'accompagnement du changement

Mise en pratique

- Niveau en fin de formation ★★★☆☆
- ✓ Construction d'un plan de conduite du changement de l'équipe autour de la thématique de passage en télétravail

Validation des acquis

- Niveau en fin de formation ★★★★☆
- ✓ Evaluation des acquis

Ancrage

- Niveau en fin de formation ★★★★★
- ✓ Mise en place de points d'étapes réguliers sur le passage en télétravail et veille active sur des changements à venir



Gérer le changement en tant que manager



Objectifs pédagogiques

- Apprendre à mettre en œuvre les changements
- Partager une vision du changement grâce au pouvoir de l'histoire
- Guider le changement grâce à l'intelligence émotionnelle

Points clefs

- ✓ E-Learning
- ✓ Format court
- ✓ E-quiz pour chaque partie
- ✓ Mise en situation : projet d'équipe

10 heures

Gratuit

Aucun prérequis

Manager

DÉROULÉ

1. Conduire le changement
2. Gérer le changement
3. Diriger avec des histoires
4. Bâtir la confiance
5. Diriger grâce à l'intelligence émotionnelle
6. Gérer ses émotions pour ne plus se sentir impuissant face au changement
7. Écouter efficacement

Notions abordées

- ✓ Le modèle de changement en 5 phases
- ✓ La conception des plans de déploiement
- ✓ La création d'une vision à transmettre à ses équipes
- ✓ L'homéostasie
- ✓ Les 4 moments clés du changement à accompagner (doute, bilan, expérimentation, intégration)
- ✓ Le story-telling : raconter une histoire
- ✓ Les 3 cercles de confiance (être digne de confiance, se comporter comme quelqu'un de confiance au quotidien, bâtir la confiance dans les relations professionnelles)
- ✓ L'écoute active



Réussir la conduite du changement, démarche et outils



🎯 Objectifs pédagogiques

- Comprendre les représentations et comportements humains face au changement
- Donner du sens au changement pour lever les blocages de l'équipe
- Utiliser des techniques de communication facilitantes et motivantes
- Accompagner les collaborateurs dans les différentes étapes du changement

📄 Points clefs

- ✓ Suivi avant et après la formation
- ✓ Travail en groupe, retours d'expérience
- ✓ Mises en situation

🕒 2 jours

💰 1 000 € – 1 500 € HT par personne (INTER 2021)

✍️ Aucun prérequis

👥 Manager

🗝️ DÉROULÉ

🗝️ E-learning et évaluation en ligne

1 – Se représenter le changement

- ✓ Comprendre les types de comportements face au changement dont la résistance
- ✓ Identifier les acteurs clés et repérer leur position : alliés, partagés, indifférents, opposants

🗝️ Étude de cas

2 – S'adapter au changement

- ✓ Etablir la balance coût/bénéfice
- ✓ Comprendre les enjeux et étapes clés d'une évolution personnelle

🗝️ Exercice d'application

3 – Donner du sens et motiver au changement

- ✓ Donner une vision claire du changement
- ✓ Déclencher le changement
- ✓ Motiver en trouvant la fonction positive

🗝️ Exercice d'application

4 – Communiquer autour du changement

- ✓ Connaître les principes de la communication positive
- ✓ Rendre le changement attractif pour tous
- ✓ Utiliser l'écoute active, postures et techniques

🗝️ Mise en situation

5 – Accompagner le changement

- ✓ Anticiper et la planifier le changement
- ✓ Identifier les six étapes-clés
- ✓ Accompagner l'individuel et le collectif

🗝️ E-Learning et évaluation en ligne



Construire un plan de conduite de changement



Objectifs pédagogiques

- S'appropriier les notions théoriques acquises
- S'exercer à conduire le changement sur une thématique
- Tester ses acquis



Points évalués

- ✓ Savoir comprendre les comportements face au changement
- ✓ Savoir communiquer et fédérer autour du changement
- ✓ Savoir accompagner le changement



Construction d'un plan de conduite du changement de l'équipe autour de la thématique de Passage en télétravail



Mise en pratique sur 1 mois



Questionnaire d'évaluation

DÉROULÉ

1

Définir tous les changements liés au passage en télétravail pour l'équipe

🔑 Liste des changements en cours

2

Communiquer les aspects positifs et rassurer sur les points de résistance

🔑 Réunion d'équipe

3

Organiser des points individuels pour un accompagnement personnalisé

🔑 Entretiens individuels

4

Evaluer ses acquis

🔑 Test d'évaluation



Conduire le changement du passage en télétravail



Objectifs pédagogiques

- Mettre en place un suivi périodique
- Mobiliser les compétences acquises sur le long terme sur une thématique donnée
- Utiliser les acquis au sein de l'entreprise

Points clefs

- ✓ Suivi avec les membres de l'équipe
- ✓ Suivi/Appui des RH

Mise en place de points d'étapes réguliers sur le Passage en télétravail et veille active sur les potentiels changements à venir

½ journée / mois

Bilan semestriel

DÉROULÉ

Entretiens collaborateurs

- Communiquer les changements à toute l'équipe
- Echanger sur les éventuelles difficultés ou facilités rencontrées
- Mettre en place des actions adaptées aux retours

Points RH

- Se renseigner sur les supports existants
- Remonter des besoins de formation (outils, animation de réunion hybride, autonomie, etc.)
- Préparer les modalités d'évaluation sur l'évolution de la perception du changement



LES FICHES FORMATIONS

COMPETENCES DE LA RELATION CLIENT

Maîtriser les techniques d'accompagnement du client



Réceptionner les appels des clients. Les aider, les conseiller et les guider. Analyser et anticiper leurs besoins pour adapter sa réponse. Créer, maintenir un climat de confiance et de rassurance dans une logique d'accompagnement. Savoir gérer les situations difficiles.



PUBLIC CIBLE



Opérations d'Assistance



Activités médicales



Support et organisation d'Assistance



Gestion d'Assistance



Réseau de prestataires



Commercial et marketing



Informatique et téléphonie



Ressources humaines



Autres métiers Support ou transverses

PARCOURS PROPOSÉ



Initiation

Niveau en fin de formation ★☆☆☆☆

✓ Qualité en réception d'appel 📖

Socle théorique

Niveau en fin de formation ★★☆☆☆

✓ Hotline – Helpdesk : réussir ses prises d'appels

Mise en pratique

Niveau en fin de formation ★★★☆☆

✓ Construction de son guide d'appels qui relie les demandes des clients aux réponses appropriées 💡

Validation des acquis

Niveau en fin de formation ★★★★☆

✓ Evaluation des acquis

Ancrage

Niveau en fin de formation ★★★★★

✓ Entraînements en groupe sur les cas difficiles rencontrés pendant le mois 💡



Qualité en réception d'appels



Objectifs pédagogiques

- Affiner sa communication au téléphone
- Connaître les étapes clés d'un entretien en réception d'appels
- Gérer les situations difficiles et l'agressivité

Points clés

- ✓ Supports digitaux accessibles à tout moment
- ✓ E-learning
- ✓ Quiz illustré
- ✓ Modulaire

Modulaire

Sur devis

Aucun prérequis

Tout le monde

DÉROULÉ

1 – Affiner sa communication au téléphone

- ✓ Assurer la qualité de la relation au téléphone
- ✓ Analyser les informations reçues
- ✓ Savoir utiliser l'écoute active
- ✓ Adopter les bonnes techniques de reformulation

2 – Les étapes d'un entretien

- ✓ Structurer l'entretien
- ✓ Réceptionner l'appel
- ✓ Les étapes du déroulé
- ✓ Prendre congé

3 – Gestion des situations difficiles et de l'agressivité

- ✓ Aborder les techniques de questionnement de l'interlocuteur
- ✓ Traiter les objections

4 – Evaluation d'appel



Hotline – Helpdesk : réussir ses prises d'appels



Objectifs pédagogiques

- Conduire un appel d'assistance avec méthode
- Développer des comportements proches des clients
- Maîtriser les situations difficiles fréquentes en hotline

Points clefs

- ✓ Supports digitaux accessibles à tout moment
- ✓ Nombreuses mises en situations pour une bonne appropriation des techniques de relation au téléphone

2 jours

1 000 € – 1 500 € HT par personne (INTER 2021)

Aucun prérequis

Manager

DÉROULÉ

1 – S'adapter aux besoins du client demandeur d'assistance

- ✓ Déjouer les pièges du téléphone
- ✓ Distinguer attentes techniques et relationnelles des clients
- ✓ Savoir traiter les deux attentes des clients



Mise en situation

2 – Traiter efficacement la demande d'assistance du client

- ✓ Réussir la prise de contact : trouver les mots qui instaurent la confiance
- ✓ Poser les questions pertinentes pour diagnostiquer la demande
- ✓ Se centrer sur l'essentiel et la recherche de solutions



Mise en situation

3 – Développer une relation de service remarquable

- ✓ Personnaliser la relation : écoute active et reformulation
- ✓ Se mettre à la place de son client et le rassurer



Mise en situation

4 – Traiter les situations difficiles à la hotline

- ✓ Savoir dire non à une demande tout en préservant la relation
- ✓ Que faire quand le client émet des critiques



Entraînement sur les cas difficiles des participants



Construction d'un guide d'appels



🎯 Objectifs pédagogiques

- Savoir réagir rapidement aux demandes des clients
- Personnaliser ses réponses
- Tester ses acquis



Points évalués

- ✓ Connaître les réponses appropriées aux demandes courantes
- ✓ Savoir répondre aux sollicitations spécifiques des clients
- ✓ Savoir fixer des objectifs



Construction de son guide d'appels qui relie les demandes des clients aux réponses appropriées



Mise en pratique sur 1 mois



Questionnaire d'évaluation

DÉROULÉ

- 1** Identification des demandes clients qui peuvent poser problème
- 2** Construction de son guide d'appels pour réagir face à ces demandes
 - 🔑 Co-construction avec un manager
- 3** Test de son guide personnalisé en situation réelle
- 4** Evaluer ses acquis
 - 🔑 Test d'évaluation



Entraînements en groupe sur les cas difficiles



Objectifs pédagogiques

- Mettre en place un suivi périodique
- Mobiliser les compétences acquises sur le long terme
- Utiliser les acquis au sein de l'entreprise

Points clefs

- ✓ Suivi avec les membres de son équipe
- ✓ Suivi/Appui des managers

Ré-écoute d'appels avec des situations difficiles

 ½ journée / mois

 Bilan semestriel

DÉROULÉ

Ré-écoute d'appels

- Ecouter les appels où les demandes des clients étaient difficiles à satisfaire
- Essayer de trouver des réponses appropriées en groupe

Point avec son manager

- Faire le point avec son manager sur ses performances du mois en termes d'accompagnement du client

Maîtriser les techniques de vente



Savoir utiliser les techniques de la vente à rebond. Comprendre et analyser les besoins des clients pour les réorienter vers des offres ou produits adéquats. Connaître l'offre de produits ou services de son entreprise et des secteurs proches (Assurance). Savoir conduire une négociation.



PUBLIC CIBLE



Opérations d'Assistance



Activités médicales



Support et organisation d'Assistance



Gestion d'Assistance



Réseau de prestataires



Commercial et marketing



Informatique et téléphonie



Ressources humaines



Autres métiers Support ou transverses

PARCOURS PROPOSÉ



Initiation

- Niveau en fin de formation** ★☆☆☆☆
- ✓ Rebond commercial et vente additionnelle
 - ✓ Les fondements de la négociation

Socle théorique

- Niveau en fin de formation** ★★☆☆☆
- ✓ Maîtriser le rebond commercial
 - ✓ Négociation au quotidien

Mise en pratique

- Niveau en fin de formation** ★★★☆☆
- ✓ Construction d'un référentiel des services d'Assistance proposés par son entreprise pour effectuer des ventes à rebonds

Validation des acquis

- Niveau en fin de formation** ★★★★☆
- ✓ Evaluation des acquis

Ancrage

- Niveau en fin de formation** ★★★★★
- ✓ Suivi de la performance des ventes à rebond avec un manager
 - ✓ Négociation commerciale complexe



Rebond commercial et vente additionnelle



🎯 Objectifs pédagogiques

- Fidéliser le client/bénéficiaire grâce au rebond commercial et la vente additionnelle

📄 Points clefs

- ✓ Supports digitaux accessibles à tout moment
- ✓ E-learning
- ✓ Questionnaire de satisfaction

🕒 20 minutes

🐷 Moins de 50 € HT par personne (2021)

✍️ Aucun prérequis

👥 Tout le monde

DÉROULÉ

PENDANT

1 – Présentation d'un entretien

2 – Découverte et occasion de rebond

3 – Analyse de l'existant et présentation de l'offre

4 – Méthode ACTE (Accompagner le client, Creuser le besoin, Traiter ses demandes, Enchaîner pour ne pas paraître passif) et traitement des objections

5 – Conclusion et prise de congé

APRES

🔑 Evaluation des acquis via un questionnaire



Maîtriser le rebond commercial



Objectifs pédagogiques

- Se fixer des objectifs
- Détecter les manques du client, trouver des ouvertures
- Agir en souplesse
- Savoir s'adapter aux réactions du client

Points clefs

- ✓ Technologies de Réalité Virtuelle (VR)
- ✓ Prêt du matériel (casques VR) pour effectuer les formations au sein de sa structure

 **4 x 25 minutes**

 **Sur devis**

 **Aucun prérequis**

 **Tout le monde**

DÉROULÉ

1 – Les différentes techniques de communication

2 – Les différentes techniques de négociation permettant d'assurer une vente

3 – Acquérir une méthodologie de vente par téléphone qui permet de construire un éventail d'accroches pertinentes

4 – Gagner une aisance relationnelle avec le client

5 – Adopter un discours à la fois professionnel et chaleureux

 **Mise en situation en Réalité Virtuelle**



Construction d'un référentiel de services à proposer



Objectifs pédagogiques

- S'appropriier les notions théoriques acquises
- S'exercer à la vente à rebond
- Tester ses acquis

Points évalués

- ✓ Connaître les produits qui peuvent faire l'objet d'un rebond
- ✓ Aider le bénéficiaire à assurer un besoin non couvert
- ✓ Savoir maintenir la relation client (bénéficiaire) suite à un refus

Construction d'un référentiel des service d'Assistance proposés par son entreprise pour effectuer des rebonds

Mise en pratique sur 1 mois

Questionnaire d'évaluation

DÉROULÉ

- 1** Lister les services d'Assistance proposés par son entreprise
- 2** Construire un référentiel qui lie les besoins courants aux services à proposer
 - Co-construction avec un manager
- 3** Fixer des objectifs individuels de vente à rebond
 - Mise en place d'une grille d'objectifs chiffrés avec son manager
- 4** Evaluer ses acquis
 - Test d'évaluation



Suivi de la performance



Objectifs pédagogiques

- Mettre en place un suivi périodique
- Mobiliser les compétences acquises sur le long terme
- Utiliser les acquis au sein de l'entreprise

Points clefs

- ✓ Suivi/Appui des managers

Ré-écoute d'appels concluants et non concluants

 ½ journée / mois

 Bilan semestriel

DÉROULÉ

Entretiens managers

- Faire le bilan des objectifs fixés sur les ventes à rebond
- Echanger sur les éventuelles difficultés ou facilités rencontrées
- Mettre en place des actions adaptées aux retours d'expériences clients

Ré-écoute d'appels

- Ré-écoute d'appels pour se rendre compte des situations rencontrées
- Réflexion en groupe sur les enregistrements d'appels



Négociation commerciale complexe



🎯 Objectifs pédagogiques

- Construire sa stratégie et sa tactique en négociation commerciale complexe
- Mener ses négociations avec souplesse et fermeté
- Résister à la pression des négociations à fort enjeu

📄 Points clefs

- ✓ Pratique simultanée sur les techniques et les comportements en environnement complexe
- ✓ Des outils pour favoriser la transposition sur le terrain

🕒 **2 jours**

💰 **1 000 – 1 500 € HT par personne (INTER 2021)**

✍️ **Être un négociateur expérimenté (responsable Grands Comptes, ...)**

👥 **Tout le monde**

DÉROULÉ

1 – Agir en amont de la négociation

- ✓ Les spécificités des négociations complexes
- ✓ Choisir sa posture de négociateur, repérer celle de l'autre
- ✓ Intégrer les priorités des acheteurs pour mieux y répondre

2 – Définir sa stratégie de négociation

- ✓ Déterminer tous les points à négocier
- ✓ Identifier ses intérêts et ceux de l'interlocuteur et mesurer les enjeux pour chaque partie
- ✓ Formuler ses propres objectifs, déterminer sa MeSoRe

3 – Construire sa tactique

- ✓ Analyser les rapports de force : les 6 curseurs de pouvoir
- ✓ Anticiper les tactiques des acteurs
- ✓ Construire sa propre méthode/stratégie

4 – Adapter sa tactique et sa communication

- ✓ Etablir la relation, donner le ton et adapter sa communication
- ✓ Définir avec son interlocuteur l'objectif à atteindre
- ✓ Rééquilibrer les pouvoirs en permanence

5 – Conduire l'entretien de négociation jusqu'à la réussite

- ✓ Rechercher les options possibles, les évaluer
- ✓ Faire s'engager, conclure et rester centré sur l'atteinte des objectifs, même dans les situations de tension

Analyser et résoudre les incidents entre les prestataires et les clients

Identifier les incidents, en évaluer la gravité, et savoir les catégoriser. Savoir prendre en charge un incident à distance et communiquer efficacement avec les différentes parties prenantes afin de trouver des solutions. Garder son calme et agir avec tact et diplomatie. Faire preuve de fermeté lorsque cela est nécessaire.



PUBLIC CIBLE



Opérations d'Assistance



Activités médicales



Support et organisation d'Assistance



Gestion d'Assistance



Réseau de prestataires



Commercial et marketing



Informatique et téléphonie



Ressources humaines



Autres métiers Support ou transverses

PARCOURS PROPOSÉ



Initiation

- Niveau en fin de formation ★☆☆☆☆
- ✓ Améliorer ses compétences en gestion de conflit
- ✓ Les fondements de la résolution de conflits

Socle théorique

- Niveau en fin de formation ★★☆☆☆
- ✓ *Serious game* : gérer un conflit
- ✓ Traiter les réclamations clients avec succès

Mise en pratique

- Niveau en fin de formation ★★★☆☆
- ✓ Mise en pratique « résoudre un incident par téléphone »

Validation des acquis

- Niveau en fin de formation ★★★★☆
- ✓ Evaluation des acquis

Ancrage

- Niveau en fin de formation ★★★★★
- ✓ Animation d'une session « désamorcer une situation conflictuelle » en co-développement



Améliorer ses compétences en gestion de conflits



🎯 Objectifs pédagogiques

- Comprendre les méthodes de gestion de conflits en entreprise
- Anticiper les conflits et les circonscrire
- Savoir adopter les bonnes attitudes
- Favoriser le dialogue et la communication au sein de vos équipes

📄 Points clés

- ✓ E-Learning
- ✓ Format court

🕒 **20 minutes**

🐷 **Moins de 50 € HT par personne (2021)**

✍️ **Aucun prérequis**

👥 **Tout le monde**

DÉROULÉ

1 – Etudier les conflits

- ✓ Analyser les mécanismes du conflit
- ✓ Comprendre l'intérêt du conflit
- ✓ Apprendre à repérer les conflits

2 – Se positionner dans un conflit

- ✓ Adopter une posture assertive
- ✓ Maîtriser ses émotions
- ✓ Canaliser les attitudes négatives
- ✓ Adapter sa communication
- ✓ Ecouter de manière active
- ✓ Pratiquer la communication non violente

3 – Gérer le conflit

- ✓ Prévoir les réactions
- ✓ Tirer parti d'une tierce personne
- ✓ Déployer les stratégies de résolution
- ✓ Favoriser la compréhension

4 – Dépasser le conflit

- ✓ Être factuel
- ✓ Favoriser une collaboration constructive



Serious game : gérer un conflit



Objectifs pédagogiques

- Identifier les causes d'un conflit et les enjeux réels
- Identifier comment dénouer des situations conflictuelles
- Développer l'écoute
- Utiliser les techniques de communication pour dénouer les tensions

Points clefs

- ✓ Format « jeu sérieux »
- ✓ 3 niveaux de difficultés
- ✓ Modulable selon les besoins
- ✓ Un débriefing complet sur les bonnes pratiques

DÉROULÉ

- 1 – Identifier les causes d'un conflit et les enjeux réels
- 2 – Identifier comment dénouer des situations conflictuelles
- 3 – Développer l'écoute
- 4 – Développer un comportement assertif et constructif
- 5 – Utiliser les techniques de communication pour dénouer les tensions
- 6 – Faire face à la pression en situation de forte tension ou de crise
- 7 – Reprendre l'initiative et repositionner la relation
- 8 – Séparer négociable et non négociable

Modules interactifs

30 minutes

Sur devis

Aucun prérequis

Tout le monde



Mise en pratique : résolution d'incident par téléphone



Objectifs pédagogiques

- S'approprier les notions théoriques acquises
- S'exercer à la résolution de conflit
- Tester ses acquis

DÉROULÉ

- 1** Clarifier le périmètre d'intervention des membres de l'équipe face à un conflit
- 2** Répertorier les bonnes pratiques pour résoudre un conflit
- 3** S'entraîner à prévenir les conflits en parlant avec les parties prenantes
 Jeu de rôle
- 4** Evaluer ses acquis
 Test d'évaluation

Points évalués

- ✓ Savoir identifier un conflit
- ✓ Savoir résoudre un conflit
- ✓ Connaître les limites de son périmètre d'intervention

Mise en pratique « résoudre un incident par téléphone »

1 session d'1/2 journée

Questionnaire d'évaluation



Session : « désamorcer les situations conflictuelles »



Objectifs pédagogiques

- Mettre en place un suivi périodique
- Mobiliser les compétences acquises sur le long terme
- Utiliser les acquis au sein de l'entreprise

Points clefs

- ✓ Co-développement
- ✓ Accompagnement personnalisé des collaborateurs

Session de développement avec un membre de son équipe

½ journée / mois

Bilan semestriel

DÉROULÉ

Construction d'un cadre de réflexion

- Narration par un membre de l'équipe d'une situation conflictuelle rencontrée au téléphone
- Ecoute active des autres participants
- Session de questions

Points RH

- Réflexion collective sur la résolution du conflit présenté
- Conclusion de la session avec un partage de la réponse la plus appropriée pour résoudre le conflit présenté

Connaître les axes d'amélioration de la satisfaction client

Être en capacité d'identifier les critères de satisfaction client (émotions client, points de « friction », attentes concrètes) lors des interactions à distances. Adapter son comportement au client afin de lui apporter l'attention qu'il attend. Savoir faire preuve d'autonomie tout en restant ferme afin de répondre à ses attentes. Être en capacité de traduire les axes d'amélioration issus des études de satisfaction dans son action quotidienne.



PUBLIC CIBLE



Opérations d'Assistance



Activités médicales



Support et organisation d'Assistance



Gestion d'Assistance



Réseau de prestataires



Commercial et marketing



Informatique et téléphonie



Ressources humaines



Autres métiers Support ou transverses

PARCOURS PROPOSÉ



Initiation

- Niveau en fin de formation ★☆☆☆☆
✓ Maîtriser la relation client par téléphone 📞

Socle théorique

- Niveau en fin de formation ★★☆☆☆
✓ Service client et assistance téléphonique
✓ Traiter efficacement les appels difficiles

Mise en pratique

- Niveau en fin de formation ★★★☆☆
✓ Serious game (jeu sérieux) en petit groupe de mise en pratique de l'écoute active par téléphone 💡
✓ La relation client en pratique : entraînement intensif 💡

Validation des acquis

- Niveau en fin de formation ★★★★☆
✓ Evaluation des acquis

Ancrage

- Niveau en fin de formation ★★★★★
✓ Mise en place de revues périodiques de la performance et suivi des indicateurs de satisfaction client 💡



Maîtriser la relation client par téléphone



Objectifs pédagogiques

- Savoir identifier les besoins des clients au téléphone et adapter sa réponse
- Maîtriser les enjeux de la relation client par téléphone
- Travailler son expression verbale et para-verbale

Points clefs

- ✓ E-learning
- ✓ Suivi personnalisé avec des coaches à distance
- ✓ Accès à une communauté de stagiaires et à un forum en ligne
- ✓ Accès à un réseau d'Alumni

Modulable

Sur devis

Aucun prérequis

Tout le monde

DÉROULÉ

- 1 – Appel entrant : structure d'un entretien
- 2 – Réussir son accueil
- 3 – Ecoute utile
- 4 – Conclusion d'appel
- 5 – La voix : adapter son débit
- 6 – Le bon vocabulaire pour la réception d'appel
- 7 – Optimiser la satisfaction client
- 8 – Le paraverbal et le verbal
- 9 – Valoriser son image avec l'accueil téléphonique



Service client et assistance téléphonique



Objectifs pédagogiques

- Maîtriser la relation client au téléphone dans un centre d'appels
- Garantir la satisfaction client en apportant des solutions adaptées
- Gérer les appels conflictuels et les réclamations
- Développer sa proactivité

Points clefs

- ✓ Mises en situation en présentiel
- ✓ Module E-learning d'auto-évaluation
- ✓ Format « présentiel » ou « distanciel »
- ✓ E-coach disponible en ligne

15 heures

Sur devis

Aucun prérequis

Tout le monde

DÉROULÉ

AVANT

Autodiagnostic

PENDANT

- 1 – Respecter les engagements de qualité d'un service client en toutes circonstances**
 - ✓ Identifier la typologie de ses interlocuteurs
 - ✓ Maîtriser les 5 piliers de la relation client
- 2 – Les spécificités de la communication téléphonique**
 - ✓ Identifier les avantages et inconvénients du téléphone
 - ✓ Utiliser un langage positif. Identifier le vocabulaire et les expressions à éviter

Mise en situation
- 3 – Les étapes d'un entretien téléphonique**
 - ✓ Comprendre le schéma de perte de l'information
 - ✓ S'approprier les étapes de plan d'appel

Jeu sérieux
- 4 – Les outils de l'écoute active**
 - ✓ Ecouter : écoute passive, écoute active, être centré client
 - ✓ Reformuler : Question, Reformulation et Sens
- 5 – Garder la maîtrise des situations conflictuelles**
 - ✓ Développer son empathie
 - ✓ Gérer les émotions

Jeu sérieux



Mise en pratique de l'écoute active



🎯 Objectifs pédagogiques

- S'appropriier les notions théoriques acquises
- S'exercer à l'écoute active
- Tester ses acquis

📋 Points évalués

- ✓ Savoir utiliser l'écoute active
- ✓ Savoir rebondir pour satisfaire le bénéficiaire après l'écoute
- ✓ Connaître les limites de l'écoute active

👥 **Serious game (jeu sérieux) en petit groupe de mise en pratique de l'écoute active par téléphone**

🕒 **1 session d'1/2 journée**

✅ **Questionnaire d'évaluation**

DÉROULÉ

- 1 Rappel théorique des bonnes pratiques de l'écoute active à distance
- 2 Jeu de rôle avec des cas pratiques fournis par les participants
- 3 Bilan de la mise en pratique
 - 🔑 Echanges avec le groupe
- 4 Evaluer ses acquis
 - 🔑 Test d'évaluation



La relation client en pratique : entraînement intensif



Objectifs pédagogiques

- Devenir un expert de toutes les situations de la relation client
- Développer des réflexes dans les situations de stress
- Préserver la relation client dans les cas de tension

Points clefs

- ✓ Nombre de participants limité pour renforcer l'efficacité
- ✓ Formation avec un minimum de théorie et un maximum d'entraînement
- ✓ Conseils personnalisés

2 jours

1 000 € – 1 500 € HT par personne (INTER 2021)

Aucun prérequis

Tout le monde

DÉROULÉ

1 – Faire la différence dans les situations simples

- ✓ L'importance de la voix et du choix des mots
- ✓ Se présenter
- ✓ Orienter vers le bon interlocuteur

Mise en situation : entraînement sur la posture

2 – Bien conseiller dans les situations commerciales

- ✓ Détecter les besoins et les motivations du client
- ✓ Apporter la solution au client en donnant le choix
- ✓ Les formules à privilégier, les mots et expressions à éviter
- ✓ Être soi-même tout en représentant l'entreprise

Exercice et découverte des pratiques efficaces

3 – Désamorcer les situations de tension

- ✓ Faire face aux urgences, aux imprévus
- ✓ Annoncer une mauvaise nouvelle
- ✓ Agir pour mener vers la solution

Micro-situations individuelles filmées

4 – Bien gérer les litiges pour fidéliser les clients

- ✓ Détecter et analyser en finesse la source d'insatisfaction
- ✓ Bien écouter pour mieux traiter le litige
- ✓ Proposer des solutions satisfaisantes pour le client et pour l'entreprise

5 – Fédérer ses clients internes

- ✓ Mesurer l'enjeu de la relation
- ✓ Formuler une demande, expliquer l'enjeu
- ✓ Remercier et préserver la relation

Exercice : le chaînon manquant





Suivi des indicateurs de satisfaction client



Objectifs pédagogiques

- Mettre en place un suivi périodique
- Mobiliser les compétences acquises sur le long terme
- Utiliser les acquis au sein de l'entreprise

Points clefs

- ✓ Suivi avec les membres de l'équipe
- ✓ Suivi/Appui des managers

Mise en place de revues de la satisfaction client

½ journée / mois

Bilan semestriel

DÉROULÉ

Suivi des indicateurs de satisfaction

- Revue des enquêtes de satisfaction (aspect qualitatif)
- Revue des indicateurs clés de satisfaction client (aspect quantitatif)

Suivi de la performance

- Comparaison de la satisfaction globale par rapport au mois dernier
- Suivi des performances individuelles

Maîtriser la communication multicanale / cross-canal



Savoir utiliser le bon canal de communication en s'adaptant à l'interlocuteur et aux enjeux de la transmission d'informations. Être capable d'utiliser différents canaux conjointement pour profiter des avantages de chacun. Utiliser la communication multicanale dans un effort permanent de satisfaction client.



PUBLIC CIBLE



Opérations d'Assistance



Activités médicales



Support et organisation d'Assistance



Gestion d'Assistance



Réseau de prestataires



Commercial et marketing



Informatique et téléphonie



Ressources humaines



Autres métiers Support ou transverses

PARCOURS PROPOSÉ



Initiation

Niveau en fin de formation ★☆☆☆☆

✓ Les différents canaux de communication

Socle théorique

Niveau en fin de formation ★★☆☆☆

✓ La communication multicanale pour les chargés d'Assistance

Mise en pratique

Niveau en fin de formation ★★★☆☆

✓ Mise en situation « Utiliser différents canaux de communication au cours de la prise en charge du client »

Validation des acquis

Niveau en fin de formation ★★★★☆

✓ Evaluation des acquis

Ancrage

Niveau en fin de formation ★★★★★

✓ Mise en place de feedbacks (retours) et revues périodiques avec des référents métiers de plateaux



Les différents canaux de communication



Objectifs pédagogiques

- Connaître les différents canaux de communication
- Être à l'aise dans leur utilisation
- Comprendre les spécificités de chaque canal

Points clefs

- ✓ Formation « sur-mesure »

À déterminer

À déterminer

Aucun prérequis

Tout le monde

DÉROULÉ

1 – Les courriers

- ✓ Savoir écrire une lettre ou un e-mail en étant clair, précis et concis
- ✓ Les différences entre les courriers papiers et électroniques
- ✓ Connaître les formules de politesse à utiliser lors de la rédaction d'un courrier

Mise en situation : rédiger un courrier

2 – Téléphone

- ✓ Savoir se présenter et accueillir l'appel du client
- ✓ Créer une relation de confiance au téléphone
- ✓ L'élocution au téléphone

3 – Visioconférence

- ✓ Savoir se présenter et accueillir l'appel du client
- ✓ Le langage du corps lors d'un appel en visio
- ✓ Faire face aux problèmes de connexion

4 – Chat

- ✓ Les spécificités d'un échange par chat
- ✓ Rester poli en communiquant
- ✓ S'assurer de la bonne compréhension de son interlocuteur

Mise en situation : échange par chat



La communication multicanale pour les chargés d'assistance



Objectifs pédagogiques

- Connaître les différents modes de communication
- Savoir identifier quel mode de communication utiliser
- Assurer le passage d'informations lors d'un transfert de dossier

Points clefs

- ✓ Formation « sur-mesure »

 À déterminer

 À déterminer

 Aucun prérequis

 Tout le monde

DÉROULÉ

1 – En amont : connaître les canaux de communication privilégiés des clients

- ✓ Connaître et savoir utiliser les différents canaux de communication : courriers (papiers ou électroniques), visioconférence, appel téléphonique, chat
- ✓ Savoir associer des types de clients aux modes de communication qu'ils privilégient

2 – Pendant l'appel : utiliser le ou les bons canaux

- ✓ Être capable de choisir le canal de communication le plus adapté au besoin du client
- ✓ Savoir s'adapter aux demandes du client en matière de communication
- ✓ Utiliser les différents canaux conjointement dans une logique d'omnicanaliété

 Mise en situation : quel canal pour quel échange ?

3 – En aval : assurer un suivi du dossier du client « sans couture » lors d'un transfert de dossier

- ✓ Répertorier les contacts avec les clients en précisant les canaux de communication utilisés
- ✓ Centraliser les informations pour faire ressortir les préférences du client en termes de canal de communication
- ✓ S'assurer de la cohérence et de la lisibilité du dossier avant un transfert

 Mise en situation : réception d'un dossier transféré



Mise en situation : utiliser les différents canaux



Objectifs pédagogiques

- S'appropriier les notions théoriques acquises
- S'exercer à la communication multicanale
- Tester ses acquis



Points évalués

- ✓ Connaître les différents canaux de communication
- ✓ Savoir identifier le canal privilégié du client
- ✓ Savoir utiliser les canaux conjointement



Mise en situation « Utiliser différents canaux de communication au cours de la prise en charge du client »



1 session d'1/2 journée



Questionnaire d'évaluation

DÉROULÉ

- 1 Préparer des fiches-types illustrant différents profils de clients
- 2 Associer à chaque profil le canal de communication qu'il privilégie
- 3 Identifier les canaux qui s'articulent bien ensemble
- 4 Evaluer ses acquis

 Test d'évaluation



Mise en place de *feedbacks* (retours) et revues périodiques



Objectifs pédagogiques

- Mettre en place un suivi périodique
- Mobiliser les compétences acquises sur le long terme
- Utiliser les acquis au sein de l'entreprise



Points clefs

- ✓ Intervention d'un référent métier
- ✓ Suivi/Appui des managers

Mise en place de suivi d'utilisation des canaux



½ journée / mois



Bilan semestriel

DÉROULÉ

Intervention d'un référent métier

- Exprimer les tendances en termes de canal de communication sur son marché
- Partage des bonnes pratiques de communication avec les clients

Retours des managers

- Retours des managers sur les usages des différents canaux par les collaborateurs



LES FICHES FORMATIONS

COMPETENCES TRANSVERSES

Être orienté client



Capacité à se mettre à la place de son client pour répondre au mieux à ses besoins. Tous les métiers doivent mettre l'amélioration de la satisfaction client au centre de leurs actions et au centre du processus global de l'entreprise.



PUBLIC CIBLE



Opérations d'Assistance



Activités médicales



Support et organisation d'Assistance



Gestion d'Assistance



Réseau de prestataires



Commercial et marketing



Informatique et téléphonie



Ressources humaines



Autres métiers Support ou transverses

PARCOURS PROPOSÉ



Initiation

Niveau en fin de formation ★☆☆☆☆

✓ Le service client par téléphone

Socle théorique

Niveau en fin de formation ★★☆☆☆

✓ Maîtriser les fondamentaux de la relation client

✓ Être orienté client : une stratégie gagnante

Mise en pratique

Niveau en fin de formation ★★★☆☆

✓ Fidélisation et amélioration de l'expérience client sur un ensemble de cas clients défini avec le manager

Validation des acquis

Niveau en fin de formation ★★★★☆

✓ Evaluation des acquis

Ancrage

Niveau en fin de formation ★★★★★

✓ Revue globale des appels clients avec le manager et partage de bonnes pratiques avec l'équipe



Le service client par téléphone



Objectifs pédagogiques

- Se préparer au service client
- Gérer les contacts téléphoniques
- Communiquer au téléphone
- Résoudre le problème du client

Points clefs

- ✓ E-Learning
- ✓ Format court

50 minutes

Gratuit

Aucun prérequis

Tout le monde

DÉROULÉ

1 – Se préparer au service client

- ✓ Bien estimer la qualité de son service client
- ✓ Rendre service aux clients
- ✓ Anticiper les demandes des clients

2 – Gérer le contact au téléphone

- ✓ Comprendre l'absence du non verbal
- ✓ Bien entamer une interaction téléphonique
- ✓ Gérer les réactions des clients
- ✓ Créer une relation personnelle avec le client
- ✓ Gérer les transferts vers un autre numéro
- ✓ Profiter de l'appel du client pour le surprendre

3 – Communiquer au téléphone

- ✓ Améliorer sa diction au téléphone
- ✓ Être clair dans sa communication
- ✓ Faire des références visuelles

4 – Résoudre le problème du client

- ✓ Savoir écouter et répondre à la demande du client
- ✓ Savoir argumenter les dysfonctionnements



Maîtriser les fondamentaux de la relation client



Objectifs pédagogiques

- S'adapter aux nouvelles attentes des consommateurs en termes d'Expérience Client
- Acquérir des techniques et outils de communication dans une logique de « service offert à la personne »
- Identifier les étapes d'une interaction réussie avec un client

Points clefs

- ✓ Echanges et travaux collectifs réflexifs
- ✓ Mises en situation
- ✓ Trainings coachés
- ✓ E-quiz en amont et en aval

2 jours

1 000 € – 1 500 € HT par personne (INTER 2021)

Aucun prérequis

Tout le monde

DÉROULÉ

Questionnaire en ligne d'autoévaluation

1 – Comprendre les fondamentaux de la Fidélisation et de l'Expérience Client

- ✓ Appréhender les enjeux de la Fidélisation et de l'Expérience Client
- ✓ Situer son rôle face à ces enjeux
- ✓ Décrire les fondamentaux d'une belle Expérience Client

Partage d'expérience et travaux de groupe

2 – Découvrir la méthode des 4C : « Contacter - Connaître - Convaincre - Consolider »

- ✓ S'approprier les 4 étapes de la méthode 4C

3 – Les méthodes d'application

- ✓ Entrer en relation avec votre client
- ✓ Bien connaître et comprendre votre client
- ✓ Convaincre en proposant une réponse appropriée
- ✓ Consolider en fidélisant votre client

Jeux de rôles, travaux individuels, Trainings coachés

4 – Synthèse des essentiels et idées clefs de la formation

- ✓ Ancrer les fondamentaux d'une Relation Client contribuant à une Expérience Client réussie
- ✓ Définir votre plan d'actions individuel

Trainings Coachés, travaux de groupe



Fidéliser et améliorer la satisfaction client



🎯 Objectifs pédagogiques

- S'approprier les notions théoriques acquises
- S'exercer à améliorer la satisfaction client sur un panel défini
- Tester ses acquis



Points évalués

- ✓ Savoir s'adapter aux différentes attentes du client
- ✓ Savoir adopter un discours et une posture qui favorisent la satisfaction client
- ✓ Savoir proposer des solutions personnalisés et créer une relation de long terme



Fidélisation et amélioration de la satisfaction pour un panel de clients



Mise en pratique sur 1 mois



Questionnaire d'évaluation

DÉROULÉ

1

Définir le panel de clients concerné par les actions (à valider avec le manager)

2

Utiliser les 4C dans l'expérience client (Contacter/Connaître/Convaincre/Consolider)

3

Effectuer un bilan pour mesurer l'évolution de la qualité de la relation client

4

Evaluer ses acquis par un test



Questionnaire en ligne d'autoévaluation



Effectuer une revue des clients et partager les bonnes pratiques



Objectifs pédagogiques

- Mettre en place un suivi périodique
- Mobiliser les compétences acquises sur le long terme sur une thématique donnée
- Utiliser les acquis au sein de l'entreprise



Points clefs

- ✓ Revue individuelle
- ✓ Revue manager
- ✓ Revue avec les collaborateurs qui ont les mêmes problématiques



Mise en place d'une revue globale et périodique d'un portefeuille de client et partager les bonnes pratiques avec l'équipe



½ journée / mois



Bilan semestriel

DÉROULÉ

Revue individuelle

- Evaluer la qualité de la relation client de l'ensemble des clients
- Faire le point sur les éventuelles difficultés ou facilités rencontrées
- Mettre en place des actions adaptées

Revue manager

- Présenter les conclusions de la revue individuelle à son manager
- Compléter le plan d'actions si nécessaire

Revue équipe

- Echanger sur les cas clients 'difficiles' et les facilités rencontrées
- Partager des bonnes pratiques selon les cas spécifiques

Savoir adapter sa communication



Capacité à faire passer un message clair et intelligible, par voie orale ou écrite, en adoptant la posture et le canal de communication le plus approprié.



PARCOURS PROPOSÉ



Initiation

- Niveau en fin de formation ★☆☆☆☆
- ✓ Les fondements de la communication
- ✓ Communiquer avec confiance

Socle théorique

- Niveau en fin de formation ★★☆☆☆
- ✓ Adapter sa communication dans ses relations professionnelles
- ✓ Communiquer avec aisance dans les situations difficiles

Mise en pratique

- Niveau en fin de formation ★★★☆☆
- ✓ Choisir des situations de communication clients et adopter les techniques acquises
- ✓ Certification Voltaire

Validation des acquis

- Niveau en fin de formation ★★★★☆
- ✓ Evaluation des acquis

Ancrage

- Niveau en fin de formation ★★★★★
- ✓ Mise en place d'un partage de bonnes pratiques en équipe et évaluation avec le manager

PUBLIC CIBLE



Opérations d'Assistance



Activités médicales



Support et organisation d'Assistance



Gestion d'Assistance



Réseau de prestataires



Commercial et marketing



Informatique et téléphonie



Ressources humaines



Autres métiers Support ou transverses



Les fondements de la communication



Objectifs pédagogiques

- Comprendre ce qu'est une bonne communication
- Mobiliser des outils de communication
- Adopter une bonne posture
- Formuler des messages clairs

Points clefs

- ✓ E-Learning
- ✓ Format court
- ✓ Quiz après chaque chapitre

1 h 20

Gratuit

Aucun prérequis

Tout le monde

DÉROULÉ

1 – Savoir bien communiquer

- ✓ Comprendre le sens de « bien communiquer »
- ✓ Découvrir le modèle récepteur et émetteur
- ✓ Définir le feedback

Quiz sur le chapitre

2 – Comprendre l'intelligence de la communication

- ✓ Etablir le rapport
- ✓ Prendre en compte les croyances et les valeurs
- ✓ Comprendre les structures d'accord et de désaccord
- ✓ Aborder les projets de sens

Quiz sur le chapitre

3 – Allier l'attitude et le contenu

- ✓ Utiliser l'écoute active
- ✓ Définir les positions perceptuelles
- ✓ Apprendre à reformuler
- ✓ Pratiquer le recadrage
- ✓ Etudier les faits, les opinions et les émotions
- ✓ Être précis dans sa façon de communiquer

Quiz sur le chapitre



Adapter sa communication dans ses relations professionnelles



Objectifs pédagogiques

- Repérer les situations de communication les plus fréquentes dans la vie professionnelle
- Identifier ce qui nous empêche de bien communiquer
- Adopter les bons comportements dans chacune des situations
- Renforcer la coopération

Points clefs

- ✓ E-quiz en amont et en aval
- ✓ Classe virtuelle et modules e-learning
- ✓ Partage d'expérience et exercices d'application

2 jours

1 000 € – 1 500 € HT par personne (INTER 2021)

Aucun prérequis

Tout le monde

DÉROULÉ

AVANT

Autodiagnostic et vidéo

PENDANT

1 – Communiquer de façon constructive avec sa hiérarchie

- ✓ Clarifier les attentes, moyens et contraintes pour économiser son énergie
- ✓ Savoir demander de l'aide et des *feed-back*
- ✓ Faciliter les prises de décision
- ✓ Développer son sens de la répartition

Mise en situation

2 – Communiquer avec un groupe de travail

- ✓ Identifier les rôles et les motivations de chacun
- ✓ S'assurer de l'écoute et de la compréhension
- ✓ Être un participant actif
- ✓ S'affirmer sans s'imposer
- ✓ Veiller à l'atteinte des objectifs communs

Autodiagnostic

3 – Communiquer avec ses collaborateurs

- ✓ Favoriser l'initiative individuelle
- ✓ Savoir faire face aux imprévus
- ✓ Résoudre un problème
- ✓ Donner des *feed-back* et en recevoir
- ✓ Valoriser l'équipe

Jeux de rôles et étude de cas pour application

APRES

Modules e-learning et évaluation en ligne



Adapter sa communication vis-à-vis d'un client/collaborateur



🎯 Objectifs pédagogiques

- S'approprier les notions théoriques acquises
- S'exercer à adapter sa communication sur des clients ou collaborateurs
- Tester ses acquis



Points évalués

- ✓ Savoir s'adapter aux différents profils et comportements
- ✓ Savoir adopter un discours et une posture qui favorisent l'échange
- ✓ Savoir communiquer de façon constructive



Adapter sa communication vis-à-vis d'un client/collaborateur



Mise en pratique sur 1 mois



Questionnaire d'évaluation

DÉROULÉ

1

Définir le panel de clients concerné ou les collaborateurs ciblés. Identifier un observateur en capacité d'évaluer la mise en œuvre des acquis théoriques

2

Se mettre en situation en choisissant un type d'interaction représentatif de son métier



Grille d'Observation

3

Faire le point sur la qualité de sa communication durant la mise en situation. L'apprenant commence par s'auto-évaluer puis l'observateur lui fait un retour.



Retour à chaud

4

Evaluer ses acquis



Test d'évaluation



Certification Voltaire



Objectifs pédagogiques

- Améliorer son expression écrite en milieu professionnel
- Identifier ses fautes d'orthographe et les corriger
- Acquérir des automatismes de rédaction sans faute

Points clefs

- ✓ Consultable en ligne et hors-ligne
- ✓ Disponible sur tout appareil mobile
- ✓ Exercices pour avancer à son propre rythme
- ✓ Personnalisation de la formation

Modulaire

Environ 20€ HT

Aucun prérequis

Tout le monde

DÉROULÉ

1 – Améliorer son orthographe

- ✓ Apprendre les règles de conjugaison, grammaire et orthographe de la langue française
- ✓ Apprendre à reconnaître les exceptions aux règles et apprendre à les orthographier
- ✓ Comprendre les règles de mise en forme, syntaxe d'un texte
- ✓ Apprendre à orthographier les expressions de la langue française

2 – Suivi personnalisé

- ✓ Modules e-learning proposés
- ✓ Exercices de suivi
- ✓ Adaptation de l'outil à ses fautes récurrentes

3 – Méthode Ancre Mémoriel®

- ✓ Technologie brevetée spécifique à la formation
- ✓ Repose sur l'Intelligence Artificielle et les sciences cognitives
- ✓ Etablit un profil de mémorisation et un niveau initial en quelques exercices pour chaque stagiaire
- ✓ Hyper-personnalisation du parcours de formation grâce à cette technologie



Objectifs pédagogiques

- Mettre en place de bonnes pratiques et un suivi périodique
- Mobiliser les compétences acquises sur le long terme et les partager avec son équipe
- Utiliser les acquis au sein de l'entreprise



Points clefs

- ✓ Revue individuelle
- ✓ Revue manager
- ✓ Revue avec les collaborateurs qui ont les mêmes problématiques



Evaluer sa communication avec le manager et partager les bonnes pratiques avec l'équipe



Selon les besoins du collaborateur



Bilan semestriel

DÉROULÉ

Revue individuelle

- Evaluer la qualité de la relation avec l'ensemble des interlocuteurs
- Faire le point sur les éventuelles difficultés ou facilités rencontrées
- Mettre en place des actions adaptés

Revue manager

- Présenter les conclusions de la revue individuelle à son manager
- Compléter le plan d'actions si nécessaire

Revue équipe

- Echanger sur les cas clients/prestataires 'difficiles' et les facilités rencontrées
- Partager des bonnes pratiques selon les cas spécifiques

Faire preuve de recul émotionnel



Capacité à maîtriser ses émotions, à résister au stress et à la pression, quelle que soit la situation ou le contexte et à mettre son empathie au service de la résolution des conflits. Capacité (pour les collaborateurs en contact avec les clients) à prendre en charge les émotions d'autrui, à les gérer et à se protéger d'une charge mentale perturbante.



PUBLIC CIBLE



Opérations d'Assistance



Activités médicales



Support et organisation d'Assistance



Gestion d'Assistance



Réseau de prestataires



Commercial et marketing



Informatique et téléphonie



Ressources humaines



Autres métiers Support ou transverses

PARCOURS PROPOSÉ



Initiation

- Niveau en fin de formation ★☆☆☆☆
- ✓ Développer son assertivité 📖

Socle théorique

- Niveau en fin de formation ★★☆☆☆
- ✓ Lâcher prise et prendre du recul
- ✓ Gérer ses émotions

Mise en pratique

- Niveau en fin de formation ★★★☆☆
- ✓ Lister les cas clients 'difficiles' et suivre la mise en application des compétences acquises 💡

Validation des acquis

- Niveau en fin de formation ★★★★☆
- ✓ Evaluation des acquis

Ancrage

- Niveau en fin de formation ★★★★★
- ✓ Points de suivi de la charge mentale avec le manager et partage d'expérience avec l'équipe 💡



Développer son assertivité



🎯 Objectifs pédagogiques

- Faire preuve d'assertivité
- Gérer ses émotions
- Exprimer et défendre ses droits tout en respectant les autres

📄 Points clefs

- ✓ E-Learning
- ✓ Format court
- ✓ Quiz après chaque chapitre

🕒 1 h 10

💰 Gratuit

➤ Aucun prérequis

👥 Tout le monde

DÉROULÉ

1 – Aborder le concept d'assertivité

- ✓ Définir la notion d'assertivité
- ✓ Comprendre ses droits et ses responsabilités
- ✓ Identifier son attitude
- ✓ Eviter un comportement passif/agressif
- ✓ Changer son discours interne

🔑 Quiz sur le chapitre

2 – Gérer les situations difficiles à l'aide de l'assertivité

- ✓ Réduire ses émotions négatives
- ✓ Gérer les agressions
- ✓ Aborder l'évitement
- ✓ Se servir du détachement
- ✓ Tirer profit de la clarification
- ✓ Interpréter les signaux faibles
- ✓ Etudier la technique du disque rayé
- ✓ Employer le vocabulaire le plus efficace

🔑 Quiz sur le chapitre



Lâcher prise et prendre du recul



🎯 Objectifs pédagogiques

- Accepter de ne pas être « parfait » et de ne pas tout contrôler pour ne pas s'épuiser inutilement
- Développer un mieux-être dans sa vie professionnelle et personnelle
- Prendre du recul et de la distance face aux aléas professionnels pour gagner en sérénité

📄 Points clefs

- ✓ E-quiz en amont et en aval
- ✓ Classe virtuelle et modules e-learning
- ✓ Partage d'expérience et exercices d'application
- ✓ Autodiagnostic

🕒 **2 jours**

💰 **1 000 € – 1 500 € HT par personne (INTER 2021)**

✍️ **Aucun prérequis**

👥 **Tout le monde**

📋 DÉROULÉ

1 – Se connaître face au lâcher-prise

- ✓ Définir le lâcher prise : pourquoi est-ce si compliqué ? Qu'est-ce qu'on cherche à « tenir » ?
- ✓ Prendre de la distance pour ne pas se laisser submerger : impératifs, imprévus...
- ✓ Se libérer de l'envie de tout contrôler

🔑 **Partage d'expériences : les freins au lâcher prise**

2 – Réviser son niveau d'exigence

- ✓ S'affranchir de la volonté de réussir à tout prix et en finir avec les messages contraignants
- ✓ Ne plus « lutter contre » mais « composer avec » son entourage et les événements
- ✓ Faire preuve de bienveillance envers soi et les autres

🔑 **Autodiagnostic**

3 – Lever ses blocages émotionnels pour prendre du recul

- ✓ Identifier les 4 attitudes face aux difficultés : refouler, se victimiser, résister ou lâcher prise
- ✓ Gérer ses émotions efficacement : peurs, culpabilité, anxiété, envies...
- ✓ Distinguer jugement et discernement

🔑 **Exercice d'application : évacuation des pensées parasites**

4 – Évacuer ses tensions physiques pour plus de sérénité

- ✓ Détecter les signes de tensions inutiles quand le corps et l'esprit résistent
- ✓ S'ancrer dans le moment présent sans projeter ni interpréter

🔑 **Exercice d'application : ancrage, respiration**



Lister des cas difficiles rencontrés et définir une réaction adaptée



Objectifs pédagogiques

- S'approprier les notions théoriques acquises
- S'exercer à réagir de manière adaptée à une situation difficile
- Tester ses acquis



Points évalués

- ✓ Savoir prendre du recul
- ✓ Savoir identifier ce qui peut être changé et ce qui ne peut pas l'être
- ✓ Savoir évacuer les tensions et réagir de manière constructive



Lister des cas 'difficiles rencontrés' par exemple sur une situation client et définir une réaction adaptée



Mise en pratique sur 1 mois



Questionnaire d'évaluation

DÉROULÉ

- 1 Définir un ou plusieurs cas difficiles rencontrés, par exemple une situation client
- 2 Identifier ce qui peut être changé ou non pour prendre de la hauteur
- 3 Avoir recours à des techniques de respiration par exemple pour évacuer les tensions
- 4 Evaluer ses acquis

Test d'évaluation



Objectifs pédagogiques

- Mettre en place de bonnes pratiques et un suivi périodique
- Mobiliser les compétences acquises sur le long terme et les partager avec son équipe
- Utiliser les acquis au sein de l'entreprise



Points clefs

- ✓ Revue individuelle
- ✓ Revue manager
- ✓ Revue avec les collaborateurs qui ont les mêmes problématiques



Effectuer un point de suivi de la charge mentale avec le manager et faire un partage d'expérience avec l'équipe



Selon les besoins du collaborateur



Bilan semestriel

DÉROULÉ

Revue individuelle

- Evaluer la charge mentale : lister les difficultés ou facilités rencontrées
- Prendre de la hauteur sur les sujets
- Projeter des réactions adaptées

Revue manager

- Remonter s'il y a des sujets sensibles
- Identifier comment limiter les situations créant des difficultés et définir un plan d'actions

Revue équipe

- Echanger sur les situations dans lesquelles l'apprenant rencontre des difficultés à faire preuve de recul émotionnel
- Partager des bonnes pratiques selon les cas spécifiques et trouver des solutions



Travailler de façon collaborative



Capacité à travailler de manière transverse, à partager efficacement avec autrui et à transmettre toutes les informations nécessaires, dans le but d'atteindre un objectif commun (la solidarité entre métiers prime sur les objectifs individuels).



PUBLIC CIBLE



Opérations d'Assistance



Activités médicales



Support et organisation d'Assistance



Gestion d'Assistance



Réseau de prestataires



Commercial et marketing



Informatique et téléphonie



Ressources humaines



Autres métiers Support ou transverses

PARCOURS PROPOSÉ



Initiation

- Niveau en fin de formation
- ✓ Le leadership collaboratif
- ✓ Bien travailler en équipe

Socle théorique

- Niveau en fin de formation
- ✓ Travailler efficacement de manière collaborative à distance
- ✓ Favoriser le travail collaboratif grâce aux outils digitaux
- ✓ Manager, développer le travail collaboratif et l'intelligence collective

Mise en pratique

- Niveau en fin de formation
- ✓ Prise en charge d'un projet visant à « mieux travailler ensemble » avec ses collègues

Validation des acquis

- Niveau en fin de formation
- ✓ Evaluation des acquis

Ancrage

- Niveau en fin de formation
- ✓ Points d'équipe fréquents





Le leadership collaboratif



Objectifs pédagogiques

- Créer des relations collaboratives
- Développer la confiance et l'inclusion dans une équipe
- Adopter une communication participative

Points clés

- ✓ E-Learning
- ✓ Format court
- ✓ Quiz après chaque chapitre

 40 min

 Gratuit

 Aucun prérequis

 Tout le monde

DÉROULÉ

1 – Créer des cultures collaboratives

- ✓ Comprendre l'importance de l'entraide
- ✓ Coopérer dans l'organisation

 Quiz sur le chapitre

2 – Cultiver la collaboration

- ✓ Actualiser ses compétences de leadership participatif
- ✓ Adopter un langage corporel collaboratif
- ✓ Encourager les équipes à collaborer

 Quiz sur le chapitre



Travailler efficacement de manière collaborative à distance



Objectifs pédagogiques

- Faire le point sur ses pratiques collaboratives et les enrichir
- Savoir animer sa communauté à distance sur un projet, un sujet et la faire vivre
- Repartir avec une boîte à outil des bonnes pratiques collaboratives

Points clefs

- ✓ E-quiz en amont et en aval
- ✓ 100% digital
- ✓ Format blended
- ✓ Suivi coaching

10 heures

500 € – 1 000 € HT par personne (INTER 2021)

Autodiagnostic et mur digital

Tout le monde

DÉROULÉ

AVANT

1 – En amont : état des lieux des pratiques et présentation des participants sur un mur digital

- ✓ Commencer à utiliser deux outils collaboratifs (un outil de sondage et un mur digital) + apprendre à créer une vidéo de présentation de qualité
- ✓ Identifier les besoins des participants et les difficultés rencontrées sur les pratiques collaboratives

Autodiagnostic et utilisation de l'outil mur digital

PENDANT

2 – Les bonnes pratiques du travail collaboratif

- ✓ Comprendre les concepts clés humains de la collaboration qui serviront de fil rouge dans le parcours

Classe virtuelle interactive (1h30)

3 – Créer une communauté collaborative et réaliser un travail collaboratif

- ✓ Créer une communauté
- ✓ Utiliser 3 outils collaboratifs pour faire vivre la communauté
- ✓ Travailler ensemble en maintenant une bonne relation

Classe virtuelle interactive, illustration des outils (3h)

4 – Réussir ses réunions/meetings en stimulant l'interactivité et la créativité

- ✓ Utiliser le brainstorming digital

Classe virtuelle interactive, mise en pratique (3h)



Mener un projet de « mieux travailler à distance » en équipe



Objectifs pédagogiques

- S'appropriier les notions théoriques acquises
- S'exercer à travailler en équipe
- Tester ses acquis

Points évalués

- ✓ Savoir définir et présenter des objectifs communs
- ✓ Savoir utiliser les outils du travail collaboratif
- ✓ Savoir stimuler l'interactivité

Animer une réflexion collective pour mieux travailler à distance en équipe

🕒 1 session d'1/2 journée

✅ Questionnaire d'évaluation

DÉROULÉ

1

Identifier comment « mieux travailler à ensemble » avec ses collègues.

- ✓ Commencer par lister les irritants du quotidien (Chacun s'exprime)
- ✓ Pour chacun des irritants, identifier comment les traiter en se donnant des « règles communes ». Capitaliser sur les acquis vus en formation du Socle théorique

🔑 Atelier de co-développement (1h30)

2

Mettre en œuvre les actions et demander des feedbacks

3

Evaluer ses acquis

🔑 Test d'évaluation



Session de co-développement : points d'équipes



Objectifs pédagogiques

- Mettre en place un suivi périodique
- Mobiliser les compétences acquises sur le long terme
- Utiliser les acquis au sein de l'entreprise

Points clefs

- ✓ Co-développement

 **Session de co-développement : points d'équipes**

 **1 heure mensuelle**

 **Bilan semestriel**

DÉROULÉ

Avec l'équipe

- Partage des sujets rencontrés par tous les membres de l'équipe
- Célébration des succès de chacun
- Résolution d'une problématique donnée

S'adapter aux changements

Capacité à intégrer les grands changements, à faire évoluer sa posture et sa méthode de travail pour faire face à de nouveaux enjeux et devenir acteur de sa trajectoire professionnelle. Faire preuve d'agilité, être dans une dynamique apprenante et accepter de se tromper. Apprendre à apprendre.



PUBLIC CIBLE



Opérations d'Assistance



Activités médicales



Support et organisation d'Assistance



Gestion d'Assistance



Réseau de prestataires



Commercial et marketing



Informatique et téléphonie



Ressources humaines



Autres métiers Support ou transverses

PARCOURS PROPOSÉ



Initiation

Niveau en fin de formation ★☆☆☆☆

✓ Gérer le changement

Socle théorique

Niveau en fin de formation ★★☆☆☆

- ✓ Bien vivre le changement
- ✓ Se coacher soi-même pour s'adapter aux changements
- ✓ Les 4 clés de l'accompagnement du changement

Mise en pratique

Niveau en fin de formation ★★★☆☆

- ✓ Préparation d'un atelier à animer pour l'équipe sur l'adaptation au travail hybride
- ✓ Développer sa flexibilité comportementale

Validation des acquis

Niveau en fin de formation ★★★★☆

- ✓ Evaluation des acquis

Ancrage

Niveau en fin de formation ★★★★★

- ✓ Partage de bonnes pratiques avec l'équipe sur les changements à venir



Gérer le changement



Objectifs pédagogiques

- Aborder les niveaux d'approche du changement
- Faire face aux aléas et aux incertitudes
- Accompagner sereinement ses collaborateurs dans leurs pratiques quotidiennes

Points clés

- ✓ Format « E-learning »
- ✓ Clair et condensé
- ✓ Consultable en ligne et hors ligne
- ✓ Avancement à son rythme

 1 h 20

 Moins de 50€ HT par personne (2021)

 Aucun prérequis

 Tout le monde

DÉROULÉ

- 1 – Aborder les niveaux d'approche du changement**
 - ✓ Définir les principes de base
 - ✓ Personnaliser sa communication
 - ✓ Faire face aux aléas et aux incertitudes
 - ✓ Aborder les trois catégories de changement organisationnel
- 2 – Comprendre la gestion du changement**
 - ✓ Découvrir deux champs du changement
 - ✓ Aborder le principe de l'homéostasie
- 3 – Aborder le processus de la conduite du changement**
 - ✓ Découvrir le processus global et les compétences clés
 - ✓ Préparer les étapes du processus
 - ✓ Définir les huit étapes du processus
 - ✓ Comprendre la courbe du deuil
 - ✓ Préparer sa première impression
 - ✓ Comprendre l'importance de l'annonce
- 4 – Découvrir les quatre étapes clés**
 - ✓ Aborder les quatre moments clés à accompagner
 - ✓ Comprendre la phase de doute ou de résistance
 - ✓ Découvrir le moment du bilan
 - ✓ Définir le procédé d'expérimentation
 - ✓ Mettre en œuvre l'intégration
 - ✓ Aller plus loin avec la conduite du changement



Bien vivre le changement



🎯 Objectifs pédagogiques

- Appréhender une nouvelle situation
- Comprendre ses réactions
- Réagir et devenir acteur
- Visualiser les opportunités
- S'engager dans le changement avec sérénité

📄 Points clefs

- ✓ Evaluation en amont et en aval
- ✓ Exercices pratiques
- ✓ Mises en situation
- ✓ Jeux
- ✓ Partage d'expérience

🕒 **2 jours**

💰 **1 000 € – 1 500 € HT par personne (INTER 2021)**

✍️ **Aucun prérequis**

👥 **Tout le monde**

📋 DÉROULÉ

AVANT

🔑 E-quiz

PENDANT

1 – Appréhender une nouvelle situation

- ✓ Définir le changement : ses étapes, sa permanence
- ✓ Identifier les facteurs de résistance : les 5 grandes constantes

🔑 Jeu et test

2 – Comprendre ses réactions

- ✓ Connaître les différentes attitudes possibles : désengagement, colère ; les pensées internes et les pertes ressenties
- ✓ S'appuyer sur ses émotions : les 4 émotions primaires, de l'émotion à l'action

🔑 Partage d'expérience et test

3 – Réagir et devenir acteur

- ✓ Identifier objectivement les changements : analyse factuelle de la situation
- ✓ S'affirmer face aux transformations

🔑 Mise en pratique et test

4 – Visualiser les opportunités

- ✓ Aborder le changement avec confiance
- ✓ Trouver de nouveaux repères

🔑 Jeu et test

5 – S'engager dans le changement avec sérénité

- ✓ Bien gérer son stress : les 3 stratégies
- ✓ Rester au top de son énergie

🔑 Evaluation des acquis



Préparer un atelier sur l'adaptation au travail hybride pour l'équipe



🎯 Objectifs pédagogiques

- S'approprier les notions théoriques acquises
- S'exercer à s'adapter au changement lié au travail hybride
- Tester ses acquis



Points évalués

- ✓ Savoir définir les changements et les résistances
- ✓ Savoir identifier les opportunités liés aux changements
- ✓ Savoir s'engager dans le changement



Animer un atelier sur l'adaptation au travail hybride pour l'équipe



Mise en pratique sur 1 mois



Questionnaire d'évaluation

DÉROULÉ

1

Identifier comment «travailler en mode hybride» avec ses collègues.

- ✓ Commencer par lister les activités impactées par le travail hybride (Chacun s'exprime)
- ✓ Pour chacune des activités, identifier les impacts du mode hybride. Qualifier les irritants/difficultés
- ✓ Définir des actions à mettre en place pour s'adapter au travail hybride

🔑 Atelier de co-développement (1h30)

2

Mettre en œuvre les actions et demander des feedbacks

3

Evaluer ses acquis

🔑 Test d'évaluation



Développer sa flexibilité comportementale



🎯 Objectifs pédagogiques

- Comprendre les comportements générés par le changement
- Identifier son processus d'évolution
- Développer son sens de l'écoute et de l'observation
- Adapter ses comportements à son interlocuteur
- Définir un scénario de réussite

📄 Points clefs

- ✓ Mise en situation active
- ✓ Jeux de rôles
- ✓ Echange d'expérience

🕒 **2 jours**

💰 **1 000 € – 1 500 € HT par personne (INTER 2021)**

✍️ **Aucun prérequis**

👥 **Tout le monde**

DÉROULÉ

1 – L'acceptation du changement

- ✓ Comprendre les influences des changements
- ✓ Mettre en place la spirale d'évolution
- ✓ Accepter les changements
- ✓ Maîtriser le stress induit par le changement

🔑 **Test d'auto-positionnement**

2 – La gestion de son évolution

- ✓ Gérer le processus d'évolution personnelle
- ✓ Identifier les phases de l'évolution
- ✓ Favoriser son processus d'évolution
- ✓ Lever les freins au développement

🔑 **Mise en situation sur cas filmé**

3 – La flexibilité relationnelle : être à l'écoute

- ✓ Développer son sens de l'écoute et de l'observation
- ✓ Identifier les filtres naturels de l'écoute et leurs conséquences
- ✓ Positionner ses comportements et ceux de son interlocuteur

🔑 **Mise en situation sur cas filmé**

4 – La flexibilité relationnelle : adapter ses comportements

- ✓ Identifier et accepter les valeurs et critères de votre interlocuteur
- ✓ Adapter ses comportements à son interlocuteur pour assurer l'objectif
- ✓ Reformuler et recadrer le message
- ✓ Définir un scénario de réussite

🔑 **Mise en situation sur cas filmé**



🎯 Objectifs pédagogiques

- Mettre en place de bonnes pratiques et un suivi périodique
- Mobiliser les compétences acquises sur le long terme et les partager avec son équipe
- Utiliser les acquis au sein de l'entreprise



Points clefs

- ✓ Revue individuelle
- ✓ Revue manager
- ✓ Revue avec les collaborateurs qui ont les mêmes problématiques



Faire un partage d'expérience lié à des changements en cours ou à venir avec l'équipe



Selon les besoins du collaborateur



Bilan semestriel

DÉROULÉ

Revue individuelle

- Evaluer les changements en cours ou à venir et leurs impacts
- Identifier les risques et les opportunités
- Définir des réponses adaptées

Revue manager

- Remonter s'il y a des sujets en dehors de son domaine de compétence
- Préparer les modalités de suivi si besoin

Revue équipe

- Echanger sur les difficultés et les facilités rencontrées face au changement
- Partager des bonnes pratiques identifiées

Être autonome



Capacité à organiser et à structurer son travail afin de maximiser son efficacité, à être proactif au quotidien et à prendre des initiatives responsables. Capacité à aller chercher de l'information au bon endroit et de manière autonome, faire de la veille une activité majeure.



PUBLIC CIBLE



Opérations d'Assistance



Activités médicales



Support et organisation d'Assistance



Gestion d'Assistance



Réseau de prestataires



Commercial et marketing



Informatique et téléphonie



Ressources humaines



Autres métiers Support ou transverses

PARCOURS PROPOSÉ



Initiation

Niveau en fin de formation ★☆☆☆☆

✓ Travailler en autonomie

Socle théorique

Niveau en fin de formation ★★☆☆☆

✓ Développer son autonomie et ses capacités d'initiative

✓ Gagner en confort, autonomie et responsabilité au travail

Mise en pratique

Niveau en fin de formation ★★★☆☆

✓ Identification des axes d'amélioration dans le travail et mise en place d'un plan d'action avec le manager

Validation des acquis

Niveau en fin de formation ★★★★☆

✓ Evaluation des acquis

Ancrage

Niveau en fin de formation ★★★★★

✓ Revue des compétences à renforcer avec le manager



Travailler en autonomie



Objectifs pédagogiques

- Vous situer dans votre besoin d'autonomie
- Identifier les spécificités du travail en autonomie
- Prioriser et organiser vos tâches au quotidien
- Faire des choix par rapport à votre charge de travail

Points clés

- ✓ E-Learning
- ✓ Format court
- ✓ Quiz après chaque chapitre

6 heures

Gratuit

Aucun prérequis

Tout le monde

DÉROULÉ

1 – Faire le bon diagnostic de son autonomie

- ✓ Repérer les différentes dimensions de l'autonomie dans le travail
- ✓ Identifier votre niveau d'autonomie
- ✓ Développer votre confiance en vos capacités

Quiz sur le chapitre

2 – S'équiper des outils utiles au travail en autonomie

- ✓ Planifier et prioriser ses tâches au quotidien
- ✓ Organiser votre travail avec flexibilité
- ✓ Se donner des objectifs réalisables et motivants

Quiz sur le chapitre

3 – Développer son autonomie en travaillant avec les autres

- ✓ Faire reconnaître votre autonomie
- ✓ Préserver votre autonomie par une bonne répartition des rôles
- ✓ Développer son autonomie par la coopération
- ✓ S'entraîner à coopérer pour renforcer son autonomie

Quiz sur le chapitre



Développer son autonomie et ses capacités d'initiative



🎯 Objectifs pédagogiques

- Comprendre les intérêts d'être force de propositions
- Evaluer son degré d'autonomie
- Dynamiser ses forces au quotidien
- Apprendre à assumer ses responsabilités

📄 Points clefs

- ✓ Entretien téléphonique en amont
- ✓ Evaluation des acquis
- ✓ Exercices pratiques
- ✓ Mises en situation
- ✓ Support de cours disponible
- ✓ Présentiel ou distanciel

🕒 **2 jours**

💰 **1 000 € – 1 500 € HT par personne (INTER 2021)**

✍️ **Aucun prérequis**

👥 **Tout le monde**

DÉROULÉ

AVANT

🔑 Entretien téléphonique et évaluation du niveau

PENDANT

1 – Les bénéfices de l'autonomie et de la prise d'initiative

- ✓ Mieux gérer son temps et ses priorités
- ✓ Gagner en confiance

2 – Faire le point sur ses capacités d'initiative

- ✓ Identifier ses atouts et ses limites
- ✓ Définir son environnement stimulant

3 – S'affirmer dans son positionnement professionnel

- ✓ Apprendre à repérer les attentes pour mieux les anticiper
- ✓ Comprendre son environnement professionnel pour mieux agir

4 – Apprendre à se responsabiliser dans ses missions

- ✓ Piloter un projet de A à Z
- ✓ Analyser ses activités et savoir déterminer les priorités
- ✓ Développer sa capacité à organiser ses idées
- ✓ Mettre à jour ses compétences de manière autonome
- ✓ Mobiliser ses compétences professionnelles à bon escient

APRES

🔑 Evaluation des acquis



Mise en place d'un plan d'action avec son manager



🎯 Objectifs pédagogiques

- S'appropriier les notions théoriques acquises
- Gagner en autonomie
- Tester ses acquis



Points évalués

- ✓ Savoir effectuer des tâches en autonomie
- ✓ Savoir identifier les actions qu'on ne peut effectuer en autonomie



Identification des axes d'amélioration dans le travail et mise en place d'un plan d'action avec le manager (si nécessaire)



Mise en pratique sur 1 mois



Questionnaire d'évaluation

DÉROULÉ

1

Identifier les domaines ou activités dans lesquelles on manque d'autonomie



Auto-évaluation

2

Chercher à être toujours plus autonome lorsque l'on réalise ses activités. S'obliger à trouver des solutions et les soumettre, si besoin, à son manager pour valider leur pertinence.



Mise en œuvre individuelle



Point bilatéral avec son manager (si nécessaire)

3

Evaluer ses acquis



Test d'évaluation



Objectifs pédagogiques

- Mettre en place de bonnes pratiques et un suivi périodique
- Mobiliser les compétences acquises sur le long terme et les partager avec son équipe
- Utiliser les acquis au sein de l'entreprise



Points clefs

- ✓ Revue managériale

DÉROULÉ

Revue avec le manager

- Evaluer son niveau d'autonomie actuel
- Le comparer à son niveau initial (avant le début du parcours de formation)
- Valider avec son manager le développement de son autonomie



Revue des compétences à renforcer avec le manager



Selon les besoins du collaborateur



Bilan semestriel

Mener des analyses

Capacité à se mobiliser et à mener des analyses pour résoudre des problèmes, dans les tâches complexes et à forte valeur ajoutée, afin d'atteindre un objectif durable.



PARCOURS PROPOSÉ



Initiation

- Niveau en fin de formation** ★☆☆☆☆
- ✓ Techniques de résolution des problèmes
 - ✓ Outils et méthodes de résolution de problèmes

Socle théorique

- Niveau en fin de formation** ★★☆☆☆
- ✓ Résolution de problèmes : les méthodes
 - ✓ Les outils de résolution de problèmes

Mise en pratique

- Niveau en fin de formation** ★★★☆☆
- ✓ Elaboration d'un plan d'action d'amélioration de la satisfaction client

Validation des acquis

- Niveau en fin de formation** ★★★★☆
- ✓ Evaluation des acquis

Ancrage

- Niveau en fin de formation** ★★★★★
- ✓ Revue périodique de la satisfaction client et des actions correctives

PUBLIC CIBLE



Opérations d'Assistance



Activités médicales



Support et organisation d'Assistance



Gestion d'Assistance



Réseau de prestataires



Commercial et marketing



Informatique et téléphonie



Ressources humaines



Autres métiers Support ou transverses



Techniques de résolution des problèmes



Objectifs pédagogiques

- Rechercher les causes d'un problème
- Trouver des options de résolution à cette difficulté
- Choisir la meilleure réponse
- Utiliser des cartes mentales et arbres de décision en alliant logique et intuition

Points clés

- ✓ E-Learning
- ✓ Format court
- ✓ Quiz après chaque chapitre

1 h 30

Moins de 50 € HT par personne (2021)

Aucun prérequis

Tout le monde

DÉROULÉ

1 – Identifier le véritable problème

- ✓ Etablir la causalité
- ✓ Découvrir les cinq pourquoi
- ✓ Aborder la méthode Kepner-Tregoe
- ✓ Utiliser l'analyse de Pareto
- ✓ Avoir une vue d'ensemble

Quiz sur le chapitre

2 – Trouver des solutions possibles

- ✓ Réfléchir lentement et rapidement
- ✓ Utiliser le brainstorming
- ✓ Travailler avec les cartes mentales
- ✓ Créer des arbres de décision
- ✓ Comprendre la créativité

Quiz sur le chapitre

3 – Choisir la meilleure solution

- ✓ Exploiter intuition et logique
- ✓ Dresser la liste des options
- ✓ Utiliser les tableaux de notation
- ✓ Remplir les critères
- ✓ Analyser les risques
- ✓ Prendre des décisions en équipe
- ✓ Choisir la solution fiable
- ✓ Penser à l'avenir
- ✓ Utiliser le cadrage
- ✓ Prendre une décision
- ✓ Mettre en œuvre la solution

Quiz sur le chapitre



Résolution de problèmes : les méthodes



🎯 Objectifs pédagogiques

- Savoir identifier le fonctionnement du processus de résolution d'un problème
- Étiqueter un problème et en analyser les causes
- Construire les solutions optionnelles et prendre les bonnes décisions
- Planifier et mettre en œuvre les actions de résolution de problème

📄 Points clefs

- ✓ Formation interactive
- ✓ Exercices pratiques
- ✓ Mises en situation
- ✓ Support de cours disponible
- ✓ Evaluation des acquis

🕒 **3 jours**

💰 **1 000 € – 1 500 € HT par personne (INTER 2021)**

✍️ **Aucun prérequis**

👥 **Tout le monde**

DÉROULÉ

1 – Comprendre le processus du problème

- ✓ Définir les caractéristiques, objectifs, engagements et attentes personnelles
- ✓ Réaliser une check-list complète du processus problème
- ✓ Appréhender la méthodologie de la résolution de problèmes

2 – Appréhender la dynamique de concertation

- ✓ Visualiser les 6 étapes de la résolution de problème et du processus de prise de décision
- ✓ Savoir comment reconnaître un problème

3 – Mettre en place un étiquetage du problème pour mieux le résoudre

- ✓ Formuler l'étiquette
- ✓ Réaliser une analyse des champs d'action
- ✓ Rédiger un formulaire d'analyse du mot clé

4 – Solutions optionnelles et prise de décision

- ✓ Savoir déterminer la valeur du plan d'action
- ✓ Analyser les forces positives / négatives
- ✓ Prendre une décision

🔑 Exercices d'analyse

5 – Plan d'action dans le cadre de la résolution de problème

- ✓ Définir le planning des éventualités
- ✓ Appréhender la résistance au changement
- ✓ Test du plan d'action final



Elaboration d'un plan de satisfaction client



Objectifs pédagogiques

- S'appropriier les notions théoriques acquises
- S'exercer à mener des analyses
- Tester ses acquis

Points évalués


- ✓ Savoir rassembler les données pertinentes à la conduite d'une analyse
- ✓ Savoir articuler les éléments pour structurer son analyse
- ✓ Arriver à une conclusion logique

Elaboration d'un plan d'action de la satisfaction client

 Mise en pratique sur 1 mois

 Questionnaire d'évaluation

DÉROULÉ

- 1** Identifier les indicateurs clés de la satisfaction client
- 2** Analyser ces indicateurs en s'appuyant sur les méthode et outils du socle théorique
- 3** Construire un plan d'action reposant sur son analyse et permettant d'améliorer les indicateurs
- 4** Evaluer ses acquis
 Test d'évaluation



Revue périodique des actions correctives




Objectifs pédagogiques

- Mettre en place un suivi périodique
- Mobiliser les compétences acquises sur le long terme
- Utiliser les acquis au sein de l'entreprise



Points clefs

- ✓ Suivi/Appui des managers

 **Revue périodique de la satisfaction client et des actions correctives**

 **½ journée / mois**

 **Bilan semestriel**

DÉROULÉ

Revue de la satisfaction

- Analyser les indicateurs clés de la satisfaction client

Analyse des actions correctives

- Analyse des effets des actions correctives
- Réorientation des actions si besoin

Appréhender la stratégie



Capacité à s'engager dans son travail, à prendre du recul et à comprendre les enjeux et la stratégie de l'entreprise. Se rendre compte du sens de son action et avoir pour objectif d'apporter une contribution à la chaîne de valeur dans son ensemble.



PUBLIC CIBLE



Opérations d'Assistance



Activités médicales



Support et organisation d'Assistance



Gestion d'Assistance



Réseau de prestataires



Commercial et marketing



Informatique et téléphonie



Ressources humaines



Autres métiers Support ou transverses

PARCOURS PROPOSÉ



Initiation

- Niveau en fin de formation ★☆☆☆☆
- ✓ Comprendre la stratégie de son entreprise

Socle théorique

- Niveau en fin de formation ★★☆☆☆
- ✓ Connaître la stratégie de son entreprise

Mise en pratique

- Niveau en fin de formation ★★★☆☆
- ✓ Mise en place de l'intégration des lignes directrices de l'entreprise dans les missions avec le manager

Validation des acquis

- Niveau en fin de formation ★★★★☆
- ✓ Evaluation des acquis

Ancrage

- Niveau en fin de formation ★★★★★
- ✓ Suivi des missions tournées vers la stratégie de l'entreprise avec le manager et l'équipe



Comprendre la stratégie de son entreprise



Objectifs pédagogiques

- Connaître les principaux piliers de la stratégie de son entreprise
- Savoir différencier la stratégie de son entreprise de celle de ses concurrents
- Comprendre la portée de ses actions dans la logique de la stratégie d'entreprise

Points clefs

- ✓ Formation « sur-mesure »

À déterminer

À déterminer

À déterminer

À déterminer

DÉROULÉ

1 – La stratégie d'une entreprise

- ✓ Savoir identifier les unités de l'entreprise qui préparent les plans stratégiques
- ✓ Connaître les lignes directrices de la stratégie de son entreprise
- ✓ Avoir une connaissance de la stratégie des concurrents de son entreprise

Travaux en groupe : définition des facteurs de différenciation de son entreprise par rapport à la concurrence

2 – La mise en pratique de la stratégie

- ✓ Comprendre sa contribution à la stratégie de l'entreprise
- ✓ Comprendre sa contribution à la chaîne de valeur de l'entreprise
- ✓ Savoir adopter une posture envers ses interlocuteurs qui reflète la stratégie de l'entreprise
- ✓ Savoir s'engager et prendre du recul dans son travail

Mise en situation : valorisation de son travail par rapport à la chaîne de valeur (construction d'un support graphique représentant la chaîne avec tous les métiers de l'entreprise)



Connaître la stratégie de son entreprise



Objectifs pédagogiques

- Connaître les différents aspects de la stratégie de son entreprise
- Comprendre les différents niveaux de la stratégie
- Mettre en œuvre la stratégie et s'adapter aux changements

Points clefs

- ✓ Formation « sur-mesure »

À déterminer

À déterminer

À déterminer

À déterminer

DÉROULÉ

1 – Les différents aspects de la stratégie

- ✓ Connaître le marché de l'Assistance : quels acteurs, quels clients, ...
- ✓ Connaître les produits de son entreprise
- ✓ Connaître les ressources de son entreprise

2 – Les différents niveaux de la stratégie

- ✓ Distinguer la stratégie globale de l'entreprise et celle mise en œuvre au sein des équipes
- ✓ Connaître les différents niveaux de la stratégie : court terme (atteinte des objectifs annuels)
- ✓ Connaître les différents niveaux de la stratégie : moyen terme (positionnement au sein du marché)
- ✓ Connaître les différents niveaux de la stratégie : long terme (évolutions sectorielles, enjeux de demain)

3 – La mise en œuvre et l'accompagnement de la stratégie

- ✓ Savoir communiquer efficacement aux équipes sur la stratégie de son entreprise
- ✓ Comprendre son rôle vis-à-vis de la stratégie d'entreprise
- ✓ Comprendre les évolutions stratégiques mises en place dans son entreprise et les accompagner
- ✓ Savoir s'adapter aux changements rapides de stratégie



Intégrer la stratégie



Objectifs pédagogiques

- S'appropriier les notions théoriques acquises
- S'exercer à l'implémentation de la stratégie
- Tester ses acquis

Points évalués

- ✓ Connaître les grandes lignes de la stratégie de son entreprise
- ✓ Savoir mettre en œuvre la stratégie dans son action quotidienne

Mise en place de l'intégration des lignes directrices de l'entreprise dans les missions avec le manager

Mise en pratique sur 1 mois

Questionnaire d'évaluation

DÉROULÉ

1 Se remémorer les grandes lignes de la stratégie de l'entreprise, identifier des moyens simples pour l'intégrer dans ses missions quotidiennes

Mise en œuvre individuelle

2 Se fixer des objectifs avec son manager

Point bilatéral avec son manager

3 Evaluer ses acquis

Test d'évaluation



Suivi des missions



Objectifs pédagogiques

- Mettre en place un suivi périodique
- Mobiliser les compétences acquises sur le long terme
- Utiliser les acquis au sein de l'entreprise

Points clefs

- ✓ Suivi avec les membres de l'équipe
- ✓ Suivi/Appui des managers

Suivi des missions tournées vers la stratégie de l'entreprise avec le manager et l'équipe

 ½ journée / mois

 Bilan semestriel

DÉROULÉ

Revue manager

- Remonter les difficultés rencontrées lors de la mise en œuvre de la stratégie d'entreprise
- Faire le point sur les actions à déployer

Points équipe

- Echanger sur les difficultés et les facilités rencontrées lors de l'intégration de la stratégie
- Partager les bonnes pratiques identifiées

REMERCIEMENTS

L'Observatoire des Métiers, des Qualifications et de l'Égalité Professionnelle de l'Assistance, remercie :

Les sociétés d'Assistance et leurs représentants RH

Le cabinet HTS Consulting pour leur travail et leur expertise à la réalisation de cette étude

L'OPCO ATLAS pour le financement de cette étude



HTS CONSULTING
HOMMES TENDANCES & STRATEGIES



Atlas

Allianz  **Partners**