Déclaration d'activité n°11930773693

PROGRAMME DE LA FORMATION

LES FONDAMENTAUX POUR MANAGER ET MOTIVER UNE EQUIPE DE TECHNICIENS SAV

PUBLIC VISE
Dirigeants, chefs d'entreprise, responsables SAV, chefs de station technique, chefs d'atelier, responsables d'agence ou de concession, et tout collaborateur amené à gérer une équipe de techniciens ou hot-liners.

PRE REQUIS
Les participants doivent être en position de gérer une équipe technique (techniciens, assistants…) et doivent avoir une première expérience de management sur le terrain.

OBJECTIFS
Être capable de développer les compétences managériales et commerciales d'un chef d'équipe SAV :
Pour gérer une équipe SAV/Service Clients, il est essentiel de développer des compétences qui vont au-delà des seules compétences techniques, notamment des compétences relationnelles et managériales.

Cette formation permet de :
- Développer l'écoute active et reformuler de façon pertinente
- Mettre en adéquation le verbal et le non-verbal
- Prendre en compte des sentiments et émotions afin de progresser dans les échanges
- Être capable d'anticiper et de désamorcer une situation conflictuelle
- Savoir pré-positionner et faire évoluer la position de son interlocuteur
- Evoluer dans sa zone de confort (rôle commercial par le conseil, rôle de manager agile)
- Développer sa capacité à rebondir et savoir traiter les objections
- Développer une position Gagnant/Gagnant
- Apprendre à utiliser et adapter les différentes approches managériales
- Comprendre les différents profils techniques
- Développer une logique de responsabilisation des équipes, en intégrant une culture « financière »
- Manager un projet, et particulièrement un projet de services.

DUREE : 3 jours (21 heures)

METHODE PEDAGOGIQUE
Animation avec paper-board et diaporama
- Exposé théorique
- Echanges interactifs
- Quiz
- Formation orale et visuelle
- Etudes de cas et jeux de rôles
- Débriefing de groupe

MOYENS PEDAGOGIQUES
Pour plus d'efficacité, nos formations s'appuient sur une pédagogie adaptative alternant :
- les méthodes déductive et démonstrative pour l'acquisition des concepts,
- les méthodes actives (form'action) intégrant des travaux dirigés, exercices et études de cas pour favoriser l'assimilation et la consolidation des connaissances

MODALITÉS D'EVALUATION ET DE SUIVI PEDAGOGIQUE

- Questionnaire en amont de la formation permettant d'identifier si la formation répond aux attentes des stagiaires
- Quiz de début et fin de formation permettant d'identifier l'atteinte des objectifs
- Evaluation de la satisfaction des stagiaires : bilan à chaud par tour de table et questionnaire de satisfaction écrit.
- Remise du support de formation

TYPE DE FORMATION : La formation se déroule en présentiel / en intra / au besoin en distanciel

NOMBRE DE STAGIAIRES : entre 4 à 8 personnes maximum

PROGRAMME

Jour 1 : La communication inter personnelle

Comprendre les schémas liés à la communication et se mettre en phase relationnelle avec son interlocuteur.

- Décortiquer la communication
- Décoder le verbal et le non verbal
- Comprendre le fonctionnement du cerveau en relation avec les autres
- Intégrer l'intelligence émotionnelle dans ses relations aux autres
- Gérer ses émotions et celles des autres
- Savoir identifier les différents types d'attentes possibles
- Basculer de l'émotion au rationnel
- Entrer dans une logique de satisfaction raisonnée des clients

Jour 2 : Le positionnement relationnel

Avoir la capacité de faire évoluer la position de son interlocuteur et développer un échange Gagnant/Gagnant.

- Comprendre et pratiquer l'écoute active sur le fond et la forme
- Comprendre les systèmes de valeurs variables
- Comprendre le stress et le « gérer »
- Être capable de pré-positionner son interlocuteur
- Adopter la bonne position relationnelle
- Comprendre les logiques d'influence et de rapport de forces
- Faire évoluer son approche relationnelle
- Sortir du conditionnement
- Assumer une position Gagnant/Gagnant

Jour 3 : Le management du service

Avoir la capacité de faire évoluer son mode de management face à chaque collaborateur, selon le contexte.

- Savoir traiter les objections
- Les différents types de management
- La reconnaissance et la motivation des collaborateurs
- L'entretien de recadrage
- Savoir analyser les situations difficiles et y faire face
- Les réunions opérationnelles
- es entretiens annuels
- Le manager coach
- *Conclusion du stage - Définition du carnet de route*

Option : Si vous le souhaitez, des demi-journées de travail sur les points clés de la formation peuvent être organisées par le formateur, dans vos locaux ou en accompagnement d'un participant sur site, pour assurer la continuité et la mise en application des éléments appris durant ces sessions.

Entre la première session et les demi-journées de travail, des heures de coaching à distance ou sur site pourront être proposées, selon vos attentes, individuellement ou collectivement. Contactez-nous pour plus d'information.

SANCTIONS ET VALIDATION DE LA FORMATION

En application de l'article L.6353-1 du Code du travail, une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation sera remise au stagiaire à l'issue de la formation accompagnée d'un certificat de réalisation. Formation non diplômante.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Pour les sessions en « présentielle » inter-entreprises, la SEDL formation met à disposition un lieu et des équipements adaptés aux besoins spécifiques des stagiaires.

Pour les sessions en « présentielle » organisée en « intra », l'entreprise met à disposition un lieu et des équipements adaptés aux besoins spécifiques des stagiaires.

Dans le cas contraire, n'hésitez pas à nous contacter pour que nous puissions adapter la formation.

Contact référent Handicap SEDL : Laure TEVI / l.tevi@dlr.fr

FORMATEUR : Laurent MELLAH, Conférencier, Consultant, SERVICE&SENS

DELAI D'INSCRIPTION : Au plus tard 15 jours avant la session

Le bon déroulement de ces formations est conditionné à un nombre suffisant d'inscrits par session.
Une formation sur-mesure pour votre profession à partir d'une analyse détaillée des pratiques

Renseignements & inscriptions Laure TEVI - 01 49 89 32 36 - **l.tevi@dlr.fr**

BULLETIN D'INSCRIPTION

LES FONDAMENTAUX POUR MANAGER ET MOTIVER UNE EQUIPE DE TECHNICIENS SAV

Entreprise : _____

Entreprise (à facturer) : _____

Adresse : _____

_____

Nom du responsable de l'inscription : _____

Tél : _____ email (stagiaire) : _____

DATES	LIEUX	NOM & PRENOM DES STAGIAIRES	FONCTION DANS L'ENTREPRISE
mercredi 9 au vendredi 11 mars 2022	NOISY LE GRAND	- -	- -
mercredi 15 au vendredi 17 juin 2022	NOISY LE GRAND	- -	- -
mercredi 7 au vendredi 9 déc. 2022	NOISY LE GRAND	- -	- -

Inscription possible au plus tard 15 jours avant la date de la session

Le bon déroulement de cette formation est conditionné à un nombre suffisant d'inscrits par cession.

Coût de la formation (3 jours) : *(déjeuner compris, hors frais d'hébergement)*

Adhérents DLR, ACIM, UFL, SPMDG *:*
1er stagiaire sur une session : (TVA 20%) **2 160,00 € TTC** *(1 800,00 € HT)*
2ème stagiaire et suivants de la même entreprise inscrit(s) sur la même session (5% de réduction) : **2 052,00 € TTC** *(1 710,00 € HT)*

Non adhérents *:*
1er stagiaire sur une session : **2 400,00 € TTC** (2 000,00 € HT)
2ème stagiaire et suivants de la même entreprise inscrit(s) sur la même session (5% de réduction) : **2 280,00 € TTC** (1 900,00 € HT)

Ci-joint, un chèque de _____ € TTC à l'ordre de **SEDL** correspondant au prix total de chaque session pour l'ensemble des participants de l'entreprise et entraînant leur inscription à cette formation.

Accessibilité *:*
Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.
Merci de nous contacter si besoin – Laure TEVI – Tél. : 01 49 89 32 36 – l.tevi@dlr.fr

Empêchement d'un participant :
Un stagiaire s'inscrit pour les 3 jours, la formation ne pouvant se fractionner.
Seules les annulations parvenues au minimum 8 jours avant la date du début de la session pourront être prises en compte. Passé ce délai, une indemnité forfaitaire de 50% du prix sera retenue (non imputable sur le budget formation).

Cachet de l'entreprise et signature