C0382

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE POLITIQUE COMMERCIALE ET RELATION CLIENT

LE MANAGEMENT DES ÉQUIPES DE RELATION CLIENTÈLE

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Donner du souffle à la relation client : mobiliser et piloter les équipes pour gagner en efficacité

Dans un contexte où la relation client est un levier stratégique, le rôle du manager est déterminant pour mobiliser et fédérer ses équipes. Cette formation propose de renforcer la posture managériale pour conjuguer efficacité collective et robustesse individuelle. Elle permet d'acquérir des méthodes concrètes de pilotage et d'animation afin d'améliorer durablement les pratiques. L'intelligence collective et l'analyse entre pairs favorisent l'émergence de solutions applicables à court terme. Un parcours de deux jours pour donner un nouveau souffle à la relation client à travers un management engagé et performant.

PUBLIC

Manager opérationnel, responsable d'équipe commerciale ou technique.

PRÉ-REQUIS

Base le socle commun et un minimum de 6 mois de pratique du management.

OBJECTIFS

› renforcer sa confiance en soi et sa motivation pour gagner en robustesse professionnelle dans un contexte économique changeant

› piloter son activité et celle de ses collaborateurs grâce à la mise en œuvre de méthodes et outils de pilotage pour améliorer ses pratiques managériales

› analyser ses pratiques entre pairs pour les faire évoluer et mettre en place des plans d'actions applicables à court terme grâce à l'intelligence collective et la coopération.

PÉDAGOGIE

Pédagogie active basée sur le questionnement et la participation des apprenants au travers de leurs vécus pour construire une feuille de route – méthode inductive, ateliers d'intelligence collective, mini co-dev. Alternance d'exposés, d'exercices, de jeu collaboratif.

ÉVALUATION

Chaque stagiaire sera questionné en amont, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation.

ANIMATION

Formateur expert en management.

DATES DES SESSIONS INTER

les 3 et 4 juin 2027 - Présentiel à Paris
les 15 et 16 novembre 2027 - Présentiel à Paris
les 15 et 16 novembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

Ce stage peut être organisé en intra ou adapté sur mesure dans votre organisme ou dans votre région.

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

- À la rencontre de votre formateur.
- Quels objectifs souhaitez-vous atteindre grâce à cette formation ?

2 PENDANT - EN GROUPE

Les leviers et les ressources au service de sa réussite
- état des lieux du chemin parcouru
- le why
- l'arbre de vie selon les pratiques narratives

Préserver sa motivation et améliorer son relationnel client dans un environnement changeant
- se préparer et gérer la tension
- gérer ses émotions ou comment être plus efficace en travaillant grâce à son intelligence émotionnelle (ce que je ressens, ce que je perçois...)
- s'initier à des outils au service de sa motivation : l'auto-recadrage, la matrice des priorités
- laisser place à plus de créativité et de confiance grâce à la pensée positive

Piloter son activité pour gagner en robustesse
- co-construire un plan d'actions efficace et réalisable en mode collaboratif
- distinguer les différentes méthodes de feedback
- analyser les résultats et distinguer les leviers d'actions individuelles aidés des indicateurs instaurés pour un suivi motivant et rassurant
- favoriser l'autonomie des collaborateurs
- instaurer et faire vivre un climat de confiance
- découvrir une séance d'analyse de la pratique type codéveloppement pour favoriser sa créativité.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

- Qu'ai-je retenu de ma formation ?
- Les ressources pédagogiques qui m'accompagnent.