

Coacher et faire grandir ses collaborateurs en relation client téléphonique

Objectifs pédagogiques

- Augmenter la valeur des appels du service par le coaching des collaborateurs
- Amener le collaborateur à développer lui-même sa bonne pratique
- S'approprier une méthode simple et efficace de débriefing
- Intégrer les outils du coaching dans sa démarche d'accompagnement

Public : Toute personne souhaitant adopter la juste posture pour faire grandir ses collaborateurs.

Prérequis
Aucun

Durée
2 jours - 14h - présentiel

Participants
6 à 10

Dates intra
Nous contacter

Programme

Journée 1

- La posture coach
- Diagnostic et analyse de sa capacité à développer les compétences des collaborateurs
- Découverte de la méthode ADDC (Animer un Débriefing de Développement des Compétences)
 - La logique et les étapes de l'entretien
- Adopter les outils clés du coaching
 - Fixer des objectifs
 - Pratiquer le questionnement

Journée 2

- Entraînements sur des situations d'appels
 - Comment impliquer le collaborateur en le plaçant comme co acteur
 - Comment identifier et faire capitaliser une bonne pratique
 - Comment identifier un levier et faire trouver la clé d'évolution
- Consolider les bonnes pratiques de traitement d'appels

➡ À l'issue de la formation, les stagiaires seront en mesure de coacher et faire grandir leurs collaborateurs.

Coacher et faire grandir ses collaborateurs en relation client téléphonique

Méthodes pédagogiques

- Formations/actions s'appuyant sur les expériences des participants
- Progression pédagogique affinée par l'alternance d'exposés interactifs, de travail individuel, d'ateliers sous-groupes, de simulations et de débriefings collectifs
- Intégration de séquences Ludo-pédagogiques (jeux de rôles, simulations) : usage structuré du jeu pour engager, expérimenter en sécurité et ancrer durablement des compétences immédiatement transférables au poste

Moyens pédagogiques

- Exercices transverses et situations spécifiques
- Support de formation synthétique reprenant l'essentiel des apports

Évaluation et validation des acquis

- Évaluation de préformation
- Évaluation des acquis en cours de formation (ateliers de cas pratiques)
- Évaluation de satisfaction des participants à chaud
- Attestation de présence

Inscription

- Validation de l'inscription par bon de commande et convention de formation
- Prise en compte de l'accès aux personnes en situation de handicap, après échanges et ajustements nécessaires

Compétences de la formatrice : Denise Germanaud

- Master Formation – CNAM (2005)
- Master Coach – Institut de Coaching International, Genève (2016)
- 19 années d'expérience pédagogique en conception et animation de stages
- 17 années salariées à des postes transverses et à responsabilités managériales

Vos attestations

- Une attestation d'assiduité est remise au stagiaire ayant participé à l'ensemble de la formation
- Un certificat de réalisation est délivré à l'entreprise