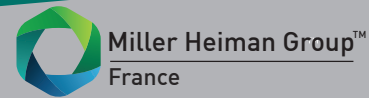


COACHER POUR OPTIMISER L'EXPÉRIENCE CLIENT



L'atelier "Coacher pour optimiser l'expérience client" permet aux managers dont les équipes sont en contact avec les clients dans une relation de service de découvrir les principes de base du leadership et de se concentrer sur les compétences qui les aideront à intégrer une démarche de coaching dans leurs activités quotidiennes.

Ces compétences permettent d'établir des relations constructives, provoquant un engagement fort et une amélioration de la performance de la part des collaborateurs.

Cet atelier de deux jours regroupe 4 modules d'une demi-journée, qui permettent aux participants de s'engager dans des activités variées individuelles ou en groupe, des jeux de rôles, des échanges, et de la découverte de situations en vidéo.

Module 1 : Atteindre l'excellence du service - Version managers

Ce module permet de découvrir les principes fondamentaux et les modèles de l'excellence de la relation de service.

Les participants vont notamment :

- Décrire clairement les attentes en termes de qualité de service pour leur équipe.
- Identifier le rôle de chacun aux moments essentiels de la relation avec le client.
- Planifier le développement de leurs équipes pour mettre en oeuvre les comportements attendus.
- Préparer leurs actions de suivi et de renforcement.
- Utiliser en priorité les principes de base afin de résoudre les problèmes tout en optimisant leurs résultats et ceux de l'entreprise.

Module 2 : Donner un feedback constructif

Chaque employé a besoin de recevoir un feedback régulier de la part de son manager. Lorsqu'un manager donne un feedback constructif à un collaborateur, cela permet non seulement de résoudre les problèmes, mais également d'éviter que d'éventuelles difficultés ne dégénèrent au point d'avoir une incidence négative sur les autres employés et sur l'entreprise.

L'objectif de ce module est d'acquérir les compétences nécessaires pour donner un feedback constructif qui favorisera la transparence, le respect mutuel, la résolution des problèmes et l'apprentissage.

A l'issue de ce module, les participants pourront :

- Définir et illustrer la notion de "feedback constructif".
- Identifier les différentes occasions de donner un feedback constructif dans le cadre de leur travail.
- Reconnaître les enjeux et les avantages du feedback constructif.
- Evaluer leur niveau d'efficacité actuel lorsqu'il s'agit de donner un feedback constructif.
- Mettre en place une série d'actions clés visant à fournir un feedback constructif à autrui.
- Organiser des entretiens de feedbacks constructifs se traduisant par des actions visant à améliorer les performances.

Module 3 : Développer ses collaborateurs

Dans le monde de l'entreprise, chaque collaborateur est régulièrement confronté à des situations professionnelles difficiles et la tâche d'un superviseur est de les aider à y faire face. Le meilleur moyen d'y arriver est parfois de rassurer l'employé quant à son aptitude à prendre des décisions et à résoudre les problèmes sans l'intervention d'autrui. Si une personne est en confiance, elle pourra fournir un meilleur niveau de performances.

L'objectif de ce module est d'apporter aux participants les compétences nécessaires pour développer leurs collaborateurs qui pourront aussi acquérir la confiance nécessaire pour relever de nouveaux défis et travailler de manière autonome.

A l'issue de ce module, les participants pourront :

- Décrire le rôle d'un manager dans le développement de ses collaborateurs, expliquer dans quelle mesure cette démarche profite à tous : aux employés qui progressent, à leur coach, et à l'entreprise dans son ensemble.
- Identifier les défis à relever pour faire progresser autrui.
- Identifier les opportunités de développement des compétences et des capacités de leurs collaborateurs.
- Mettre en pratique un ensemble d'actions clés visant à faire progresser autrui.
- Appliquer plusieurs techniques d'écoute et de questionnement pour aider les employés à prendre des décisions avec confiance.
- Organiser des réunions de développement individualisées avec les collaborateurs afin de leur permettre de s'épanouir et de progresser sur le plan professionnel.

Module 4 : Exprimer sa reconnaissance

A long terme, un bon niveau de performance et de productivité est récompensé par une meilleure fidélité des clients et une vraie réussite de l'entreprise. Il reste qu'à court terme, les employés souhaitent savoir que leur travail est apprécié à sa juste valeur. En reconnaissant et en encourageant les comportements positifs, les managers peuvent stimuler et dynamiser leurs collaborateurs. Dans ce module, les managers vont apprendre à reconnaître les réalisations de manière à encourager l'excellence en matière de performance.

A l'issue de ce module, les participants pourront :

- Décrire l'incidence de leur reconnaissance sur la réussite des individus et de l'entreprise.
- Mettre en place une série d'actions clés visant à exprimer leur reconnaissance.
- Identifier les comportements à encourager.

Ces modules sont également disponibles au format elearning.

A propos de Miller Heiman Group

Miller Heiman Group une Société Internationale leader dans le domaine de la performance commerciale et de l'excellence de la gestion des clients. Nos ressources sans équivalent et nos solutions proviennent de la combinaison de savoir-faire et d'expérience de marques puissantes qui constituent Miller Heiman Group - Miller Heiman, AchieveGlobal, Channel Enablers et Impact Learning Systems.

Ensemble, ces Sociétés ont adopté la conviction inébranlable que la meilleure approche de l'engagement du client est celle qui est collaborative et guidée par les enjeux et besoins spécifiques de chaque client.

Soutenue par l'expérience pragmatique de praticiens des ventes passionnés, Miller Heiman Group procure un savoir-faire d'excellence et une expérience dans tous les aspects des processus de relation client et de vente. Nous travaillons avec des organisations dans tous les domaines d'activité, où qu'elles soient dans le monde, pour bâtir et entretenir des organisations hautement performantes, centrées client, en mesure de piloter une croissance profitable et de haut niveau.