

LE MANAGEMENT DES ÉQUIPES DE RELATION CLIENTÈLE : DONNER UN NOUVEAU SOUFFLE À SES PRATIQUES

C0382



PUBLIC

Managers opérationnels. Responsable d'équipes commerciales et techniques. Accessible aux personnes en situation de handicap.

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 & ÉVALUATION

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.

PRÉ-REQUIS

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

ANIMATION

Gaëlle DURANTON, Consultante formatrice spécialisée en immobilier, vente Hlm, copropriétés et management de la performance.

DATES CLASSE VIRTUELLE

13 et 27 mars 2025

5 et 19 juin 2025

2 et 16 octobre 2025

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 ma 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 ma motivation : l'auto-recadrage, la matrice des priorités
 - › laisser place à plus de créativité et 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

PRIX NET : 1610 EUROS - 14 h de formation

Ce prix comprend l'accès à notre plateforme de formation ESPACE47.

Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS : Patricia SIVAKUMAR - 06 64 41 09 26. patricia.sivakumar@afpols.fr

Personne en situation de handicap : contacter Cécile CROQUIN - 06 76 72 65 07. referenthandicap@afpols.fr