

Manager ses **conseillers client**

Cette formation a pour but de permettre aux managers d'une équipe de conseillers en relation client (sur tout canal oral ou écrit) d'en accompagner la progression individuelle par l'évaluation et le coaching.

Durée : 2 jours

Tarif

Tarif inter entreprise : 1395 € HT par participant

Forfait intra entreprise : 2790 € HT par groupe de 8 apprenants

Entreprises de moins de 300 salariés : la plupart de nos clients fait financer la formation par son OPCO, on vous accompagne dans cette démarche !

À qui s'adresse cette formation ?

Profil du stagiaire

- Managers, formateurs, coordinateurs et responsables qualité, tout autre public susceptible de conduire une évaluation en relation client

Prérequis

Aucun

Objectifs pédagogiques

- Comprendre la place de l'évaluation dans une démarche d'amélioration continue
- S'approprier un référentiel d'évaluation en relation client
- Produire une évaluation d'un contact la plus objective possible
- Partager l'évaluation au collaborateur de manière constructive en débriefing
- Formuler des objectifs de progression adaptés
- Accompagner l'auto-évaluation et la progression d'un conseiller

Progression pédagogique

Jour 1 – Évaluer

1. Ouverture de la formation – 35'

Tour de table : présentation individuelle, recueil des attentes, des situations rencontrées avec les conseillers, identification des périmètres des participants

2. L'évaluation au service de l'amélioration continue – 1h

- 2.1. La logique d'amélioration continue
- 2.2. Le cycle Planifier - Faire - Vérifier – Agir (roue de Deming)
- 2.3. Le rôle du manager dans ce cycle
- 2.4. L'évaluation comme outil de progression et non de sanction
- 2.5. Échanges : comment l'évaluation est actuellement pratiquée dans les équipes

3. S'approprier un référentiel d'évaluation – 1h30

- 3.1. Qu'est-ce qu'un référentiel d'évaluation, et la norme AFNOR
- 3.2. Les critères d'évaluation et le sens des différents indicateurs en relation client
- 3.3. Barème binaire vs barème à niveaux
- 3.4. Comment rendre le référentiel lisible pour les conseillers
- 3.5. Exercice : Analyse collective d'un référentiel d'évaluation

4. Produire une évaluation objective à partir d'un contact traité par l'équipe – 1h45

- 4.1. Distinguer faits / interprétations / jugement
- 4.2. L'écoute active du manager : grille d'analyse, temps forts de l'échange
- 4.3. Structurer une évaluation argumentée
- 4.4. Exercice : Évaluation d'un contact réel ou simulé puis mise en commun

5. Formuler des axes de progression – 1h15

- 5.1. Identifier les points forts et axes d'amélioration
- 5.2. Définir des objectifs de progression réalistes
- 5.3. Différence entre objectifs d'apprentissage, comportementaux et opérationnels
- 5.4. Atelier : Formuler des objectifs à partir d'une évaluation réalisée

Jour 2 – Coacher

6. Partager une évaluation avec un collaborateur – 1h30

- 6.1. Présenter une évaluation de manière factuelle
- 6.2. Donner un feedback constructif lors d'un débriefing
- 6.3. Éviter les réactions défensives
- 6.4. Exercice : simulation d'entretien de restitution

7. Favoriser l'auto-évaluation du collaborateur – 1h30

- 7.1. L'intérêt de l'auto-évaluation
- 7.2. Comment faire utiliser le référentiel par le collaborateur
- 7.3. Comparer les évaluations manager / conseiller
- 7.4. Construire un dialogue professionnel autour de l'évaluation
- 7.5. Exercice : Mise en situation d'auto-évaluation guidée

8. Accompagner la progression par le coaching – 1h30

- 8.1. Posture du manager coach
- 8.2. Instaurer un climat de confiance
- 8.3. Sélectionner des axes prioritaires de progression
- 8.4. Construire une progression dans le temps

9. Simulations complètes de toute la chaîne managériale – 2h30

- 9.1. Écoute collective, évaluation, identification des axes de progression, entretien de restitution, définition d'objectifs
- 9.2. Bilan de la formation et plan d'action personnel pour la mise en pratique

Organisation

Moyens pédagogiques et techniques

- Formation en salle ou en classe virtuelle, animée par notre formateur-ice
- Modalités pédagogiques : exposition, induction, implication
- Projection du support par vidéoprojecteur ou écran, utilisation d'un paperboard

Accessibilité

La formation est accessible aux Personnes en Situation de Handicap si une salle aux normes est mise à disposition par le client. Lors de l'inscription d'une PSH à cette formation, veuillez nous contacter à contact@legein.fr pour que nous puissions en adapter les supports et modalités.

Délais d'accès

Legein garantit l'animation de la formation au moins un mois et demi à partir de l'achat. Si nos formateur-ices sont disponibles, une session peut être organisée en sollicitation directe auprès de Legein 3 semaines à l'avance.

Modalités d'évaluation de la formation

- Mises en situation sur la base de cas réels, débriefées par le formateur autour de l'évaluation des simulations produites.
- Le formateur remettra un bilan écrit ou par entretien oral pour répondre à vos questions autour du déroulement de la formation.

Perfectionnement du dispositif

Faire pratiquer fidèlement à la réalité du terrain : immersion préalable

Ces programmes sont des versions universelles des formations. Pour pouvoir former sur des exercices et jeux de rôles infusés de vos échanges fréquents et ajuster les séquences à vos problématiques réelles, nous proposerons de venir en observation.

Maximiser la mémorisation des compétences en poste : la journée piqure de rappel

Les formations courtes font pratiquer les participants en situation de travail réaliste, leur ancrage mnémorique est fort mais s'estompe vite, par défaut d'occasions de le répéter dans le temps. C'est leur limite.

La manière la moins coûteuse de durabiliser cet ancrage est d'utiliser la pratique au poste de travail les semaines suivantes comme un entraînement, et revenir sur le sujet avec une prise de recul.

Une piquêre de rappel dans les trois mois suivant l'animation améliore la rétention de 30 à 50% (Latimier & al. 2021, Carpenter & al. 2022), nous encourageons sa mise en place : consultez le programme de la journée sur [notre catalogue](#).

Optimiser le pilotage et la structuration du service client : analyse et conseil

Nous produisons des recommandations d'opérabilité et de qualité pour votre service client : pilotage, management des conseillers, conception du référentiel d'évaluation, contrôle des Indicateurs de Performance (DMT, NPS, FCR), bonus d'incitation sur les périmètres incluant de la vente, sensibilisation à l'IA sur ses risques et opportunités, utilisation de l'IA conversationnelle et agent.

Contactez-nous pour que nous puissions voir ensemble si vous en avez besoin.

