


Programme global de formation

Objectifs de formation	Manager un service client sous pression (sans épuiser ses équipes)
-------------------------------	---

Objectif n°1	Adopter une posture managériale sécurisante
Objectif n°2	Gérer la pression, les urgences et les émotions
Objectif n°3	Donner un cadre clair sans rigidité
Objectif n°4	Maintenir l'engagement des équipes dans la durée

Public	Managers de service client, responsables ADV / support, managers intermédiaires
Prérequis	<p>Technologie</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Utiliser les outils de communication client (téléphone, messagerie, CRM...) ○ Maîtriser l'outil informatique <p>Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Être motivé pour répondre aux attentes de l'entreprise dans la qualité de réponse attendue <p>Langue :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Maîtriser la langue dans laquelle la formation est dispensée pour garantir une bonne compréhension et une participation active
Modalités d'accès	En intra : La formation aura lieu dans les locaux du client
Durée	14 heures, soit 2 jours de formation (hors repas et déplacement)
Modalités	En présentiel ou en dictanciel; 8 participants maximum par formation
Personnes en situation de handicap	Nous contacter. Nous analysons, avec vous, vos besoins et vous proposons des solutions adaptées.

<p>Contenus et modules</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les réalités du management sous tension 2. Posture du manager régulateur 3. Communication managériale en contexte sensible 4. Gestion des émotions (les siennes et celles des équipes) 5. Créer des rituels managériaux utiles et réalistes <p> Méthodes pédagogiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coaching collectif • Études de situations vécues • Outils managériaux directement applicables
<p>Méthodes & outils</p>	<p>Le formateur justifie d'une expérience significative dans le domaine de la relation client. Sa pédagogie s'adapte aux différents styles d'apprentissage et encourage les échanges entre les participants. Son approche combine théorie, cas concrets issus de son expérience, et conseils personnalisés fondés sur le travail exploratoire en amont de l'entrée en formation.</p> <p>Les méthodes pédagogiques utilisées, essentiellement actives et démonstratives, favorisent l'interactivité et le partage d'expériences. Les exercices proposés permettent l'expérimentation, suscitent les échanges et facilitent l'ancrage des connaissances.</p> <p>Les mises en pratique, les méthodes et outils transmis aux stagiaires, peuvent immédiatement être réinvestis dans leurs pratiques au quotidien.</p> <p>Des supports de cours numériques interactifs intégrant des éléments multimédias et accessibles en ligne.</p> <p>Des applications mobiles pour effectuer des quiz et des exercices pratiques entre les sessions. Pédagogie active : débats mouvants, ateliers pratiques collaboratifs, études de cas, quiz interactifs.</p>
<p>Montant</p>	<p>Total : A partir de 4 000 € pour 8 collaborateurs</p>