



BY ABILWAYS

FORMATIONS COURTES

PERFECTIONNEMENT

Ref. : C20MANCOACH

Duration :  
2 jours - 14 heures

Pricing :  
Employee - Company :  
1350 € HT

# MANAGERS : ACCOMPAGNER SES ÉQUIPES PAR LE COACHING TERRAIN

## Guider plutôt que diriger

Développer les compétences des conseillers qui composent son équipe est un enjeu clé pour tout manager de la relation client. L'accompagnement poussé qu'offre le coaching terrain est un formidable levier pour renforcer leur implication et améliorer leurs services auprès des clients.

### OBJECTIVES

Écouter ses téléconseillers et évaluer les compétences pour les faire évoluer.  
S'approprier une boîte à outils pour animer et conduire des séances de coaching/training cadrées et efficaces.  
Construire son plan d'action pour inscrire l'accompagnement dans la durée.

### CONCERNED PUBLIC

Managers opérationnels, directeurs et responsables de la relation client

### PREREQUISITE

Maîtriser les fondamentaux de la relation client et être en situation managériale d'une équipe

### COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous serez en mesure de déployer du coaching terrain pour accompagner la montée en compétences de vos équipes.

### PARCOURS PÉDAGOGIQUE

Communauté d'apprenants  
E-quizz amont  
Présentiel  
E-quizz aval

### PROGRAM

#### Managers : accompagner ses équipes par le coaching terrain

##### Passer du manager au manager coach

- Guider plutôt que diriger, évaluer, comprendre, soutenir.
- Mesurer les impacts et intégrer les composantes du succès du coaching dans l'environnement conseil relation client.
- Autodiagnostic de ses forces et axes d'amélioration en tant que coach.

##### Identifier les compétences des collaborateurs pour les faire évoluer

- Être à l'écoute des conseillers pour comprendre et évaluer leur autonomie, leurs besoins, leur appropriation des différentes compétences demandées : maîtrise du poste et des process, techniques relation client, attitudes et comportements de service.
- Élargir sa boîte à outils : les différentes techniques d'écoute, d'analyse et d'accompagnement des compétences.
- Construire un plan d'action d'accompagnement ajusté : priorisation des objectifs, moyens et étapes.

##### Conduire les séances de coaching : débriefing, training, soutien pédagogique

- Définir l'objectif, le cadre, les méthodes, la durée.



Organisme qualifié par l'ISQ-OPQF



Membre de la FFP

- Demander au collaborateur de faire sa propre analyse.
- Valider les acquis, les progrès.
- Démontrer, faire faire et accompagner sur les moyens.
- Bien conclure et définir avec le conseiller les objectifs de progrès, le plan d'action.

### **Communiquer efficacement**

- Établir une relation de confiance.
- Analyser et accompagner : le sens de l'interactivité, susciter l'adhésion et la participation active du conseiller.
- Reconnaître la professionnalisation du conseiller : féliciter, valoriser, stimuler.
- Gérer des situations difficiles : difficultés persistantes, conseillers qui n'appliquent pas, n'adhèrent pas, manifestent un comportement de retrait...

### **Accompagner et mobiliser au quotidien**

- Répartir son temps au sein de l'équipe pour intégrer, former, développer.
- Mobiliser et dynamiser les conseillers sur leurs objectifs de progrès.
- Assurer un suivi régulier des actions pour inscrire la progression dans la durée.

## **TRAINERS**

Marie Dominique MATTA

Véronique TRAVI

## **MOYENS HUMAINS ET TECHNIQUES**

Équipe pédagogique :

Un consultant expert de la thématique et une équipe pédagogique en support du stagiaire pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :

Alternance de théorie, de démonstrations par l'exemple et de mise en pratique grâce à de nombreux exercices individuels ou collectifs. Exercices, études de cas et cas pratiques rythment cette formation.

Ressources pédagogiques :

Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est téléchargeable sur notre plateforme.