



FORMATIONS COURTES

PERFECTIONNEMENT



Ref. : C19COCKPIT

Durée :
2 jours - 14 heures

Tarif :
Salarié - Entreprise : 1410
€ HT

Code
Dokelio AF_0000105549
:

MANAGER LA PERFORMANCE DANS LA RELATION CLIENT

Piloter et animer la performance collective et individuelle

Le suivi de la performance est un enjeu majeur pour tout manager. Cela réclame une attention particulière de sa part mais également la constitution de tableaux de bord intelligents. La détermination des objectifs et des indicateurs de performance sont alors des éléments clés.

OBJECTIFS

Utiliser les indicateurs de performance pour manager son équipe vers l'atteinte des objectifs.
Adapter son management aux enjeux de performance en relation client de son entreprise.
Mettre en place un dispositif de pilotage de la performance efficace, souple et adapté à ses objectifs.

POUR QUI ?

Managers opérationnels, fonctions support Data et Qualité, directeurs et responsables de la relation client

PRÉREQUIS

Être en situation managériale d'une équipe.

COMPÉTENCES ACQUISES

Mesurer d'implémenter les outils nécessaires au pilotage de la performance en relation client.

PARCOURS PÉDAGOGIQUE

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

PROGRAMME

Manager la performance dans la relation client

Modules distanciels

- E-quizz en amont/aval de la formation.

Lancer son pilotage

- Production, efficacité, qualité, RH : choisir des indicateurs objectifs pour piloter les performances individuelles et collectives.
- Mettre en place un tableau de bord de suivi pour obtenir et partager une vision synthétique des performances.
- Identifier les compétences liées aux indicateurs pour leur donner du sens.
- Fixer des objectifs collectifs et individuels, pour une meilleure dynamique managériale.

Assurer un management collectif de la performance

- Quotidiens, hebdomadaires, mensuels : imaginer et déployer des rituels de management.
- Brief d'équipe et débriefing : engager sur les priorités et suivre un plan d'actions immédiat.
- Mener des réunions efficaces : règles et bonnes pratiques.
- Réagir aux imprévus pour préserver la performance collective.

Engager chaque équipier

- Analyser le profil du collaborateur pour adapter son style de management
- Fixer des objectifs personnalisés et donner des feedbacks réguliers pour garantir leur atteinte.



Organisme qualifié par l'ISQ-OPQF



Membre de la FFP

ISM - 35, rue du Louvre - 75002 PARIS
Tél. : +33 (0)1 43 72 64 00 - e-mail : serviceclient@ism.fr
Siret 712 010 362 000 28



- Détailler les moyens et actions un plan d'action pour atteindre le niveau de performance attendu.
- Mener des entretiens de motivation pour anticiper la démotivation ou les résistances.

Contrôler les performances

- Analyser les résultats pour évaluer les performances.
- Mettre en place un reporting pour améliorer et développer les résultats.
- Observer les signaux faibles pour anticiper les écarts ou retards.
- Définir des plans d'action correctifs collectifs et plans de progrès individuels.

INTERVENANTS

Ouassila LAGRAA

a

MOYENS HUMAINS, TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

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.

Pour les sessions en distanciel, notre Direction Innovation a modélisé une **matrice pédagogique** adaptée pour permettre **un apprentissage et un ancrage mémoriel optimisés**.

Cette matrice prévoit une alternance de **temps de connexion en groupe** et de **séquences de déconnexion** pour des travaux de mise en pratique individuels.

Ressources pédagogiques :

Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est téléchargeable sur [votre espace apprenant](#).

Retrouvez également des ressources complémentaires ainsi que les quiz amont/aval sur notre [plateforme](#) dédiée.

LIEUX ET DATES

À distance

28 févr. et 01 mars 2022
26 et 27 avr. 2022

Paris

13 et 14 juin 2022
28 et 29 sept. 2022
21 et 22 nov. 2022
08 et 09 déc. 2022
28 févr. et 01 mars 2023

Bordeaux

26 et 27 avr. 2022

Rennes

17 et 18 mai 2022

