



Programme de formation

« Booster les compétences relationnelles en environnement technologique » - PHASE 2 PAR010-P2

DURÉE ET LIEU DE FORMATION

Durée en heures : 10,5 heures

Lieu : MACOM TECHNOLOGY SOLUTIONS - 2 Rue du Moulin, 94450 Limeil-Brévannes

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public

PRÉREQUIS

Aucun

ACCESSIBILITÉ

Formation accessible aux personnes en situation de handicap (nous consulter au moins 15 jours avant le début de la formation pour étudier tout aménagement).

OBJECTIFS

- Prévenir et gérer les tensions (M5)
- Renforcer l'orientation client (M6)

CONTENU DE LA FORMATION

Prévenir et gérer les tensions (M5) – 7h

- Comprendre les conflits interpersonnels : nature, étapes, stratégies
- Identifier son profil en situation de conflit
- Etude de cas concrets
- Désamorcer rapidement les tensions et blocages
- Développer et incarner un état d'esprit d'équipe

Renforcer l'orientation client (M6) - 3.5h

- Analyser les verbatims clients internes ou externes (positifs et négatifs)
- Comprendre le parcours et l'expérience client : étapes clés moments de vérité (+ inspirations dans d'autres secteurs)
- Etude de cas concrets
- Challenger les attentes de ses clients (niveaux de besoin Kano et type de questionnement)
- Développer la création de valeur grâce aux 4 niveaux de valeur (canevas de proposition de valeur)

ORGANISATION DE LA FORMATION

Équipe pédagogique :

- Stéphane Fassetta (Responsable pédagogique et coordinateur)
- Thibaut Doria

Moyens pédagogiques et techniques prévus :

Accueil des Stagiaires dans une salle dédiée à la formation

Fourniture des moyens techniques suivants :

- Supports de formation
- Quizz formatifs
- Travaux individuels ou en sous-groupes
- Travaux de groupes sur paperboard
- Partage d'expériences avec le formateur / la formatrice et entre stagiaires

SYPRIUM

2 ROUTE DE LA NOUE
91190 GIF-SUR-YVETTE
Email : contact@syprium.fr
Tel : 06.19.95.62.85



Accessibilité et délais d'accès

Formation accessible aux personnes en situation de handicap (nous consulter au moins 15 jours avant le début de la formation afin d'étudier tout aménagement).

Moyens permettant d'apprécier les résultats de l'action

- QCM ou quiz de fin de module
- Mise en situation ou étude de cas
- Auto-évaluation des acquis
- Retour oral ou écrit du formateur sur les progrès

Méthodes de validation de sanction de la formation

- Attestation de fin de formation (en cas de FOAD ou de requête de l'OPCO)
- Certificat de réalisation (en cas de FOAD ou de requête de l'OPCO)