

Réaliser un coaching terrain efficace auprès des conseillers

L'accompagnement des conseillers est un outil de développement des compétences : il permet de renforcer l'implication des conseillers et d'améliorer la qualité des services rendus aux clients.

OBJECTIFS

- Maîtriser les techniques de communication inter personnelles
- Savoir réaliser un découpage pédagogique (objectif, contenu, timing)
- Savoir s'adapter au conseiller et à la situation pour mettre en place un coaching efficace
- Savoir intégrer le coaching dans son management au quotidien (planification, alternance avec les autres activités ...)

PROGRAMME

Rappel sur les techniques de communication inter personnelles :

- Les techniques d'écoute et questionnements
- Les principes d'adaptation à son interlocuteur

Les grilles /outils d'évaluation : en sortir les informations nécessaires

- Les écarts et leurs causes
- Les objectifs (SMART)

La pédagogie

- L'escalier pédagogique comme repère
- Faire évoluer une pratique déjà « ancrée » (accompagnement du changement)
 - sur le discours (verbatim)
 - sur les méthodes de travail

La posture de coach : rester un manager d'équipe en faisant du coaching individuel

- Devenir coach quand on est manager
- Communiquer sur son coaching auprès
 - Du conseiller
 - De son équipe
 - De son responsable

Préparer et animer son coaching

- Une préparation écrite et efficace : le synoptique de coaching (Outil exclusif)
- Une animation centrée sur les objectifs et le conseiller
- S'auto évaluer pour progresser



1 jour

prix par participant

750 €^{HT}

code formation : RC06

option restauration

18 € par jour



PRESENTIEL

LES + TANIT FORMATION

- Les participants viennent avec des « cas » de besoin en coaching
- Les apports sont réalisés avec des exposés, des vidéos et des exercices
- Les savoir-faire sont développés avec des simulations de coaching
- Sont fournis : les outils qui aident à préparer un coaching efficace
- Méthodologie centrée sur les processus et pas seulement sur les contenus
- Chaque participant repart avec des synoptiques de coaching « prêts à l'emploi »

POUR QUI ?

- Superviseurs et conseillers relation client

PRÉ-REQUIS

- avoir suivi la formation « évaluer les contacts pour développer les compétences »

SESSIONS

Paris

- 29 avr. 2025
- 15 mai 2025
- 12 juin 2025
- 11 sept. 2025
- 15 oct. 2025

- 21 nov. 2025
- 3 déc. 2025

STAGE / FORMATION

BULLETIN D'INSCRIPTION

Intitulé _____
Code _____
Date _____ Lieu _____
Prix HT _____ + TVA (taux en vigueur de 20%) _____ Prix TTC _____
Nombre de repas _____ Prix total des repas _____

ENTREPRISE

Raison sociale _____
N° SIRET _____ N° TVA _____ Effectif _____
Adresse _____
Tél. _____ Fax. _____

Responsable Formation

M. ☐ Mme ☐
Nom _____ Prénom _____
Fonction _____ Tél.(ld) _____
Email _____

PARTICIPANTS

M. ☐ Mme ☐
Nom _____ Prénom _____
Fonction _____ Tél.(ld) _____
Email _____

FACTURATION / FINANCEMENT

Adresse de facturation (indispensable)

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il
apparaître sur votre facture ?

Oui ☐ Non ☐

Si oui, numéro _____

Le financement de votre formation passera-t-il par un OPCA ?

Oui ☐ Non ☐

Numéro de prise en Charge _____

Adresse de votre OPCA _____

Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à Tanit Formation au premier jour de la formation, Tanit Formation se réserve le droit de facturer la totalité des frais de formation au client.

RÈGLEMENT

☐ Ci-joint un chèque de _____ € TTC
(à l'ordre de Tanit Formation)

☐ Par virement à notre banque :

CIC PARIS MOGADOR

FR76 3006 6107 4100 0200 8570 337

BIC : CMCIFRPP

Nom _____
Prénom _____

Date _____

Signature et cachet de l'entreprise (obligatoire)