

Générer un esprit d'équipe

Formation accompagnement

Objectifs de formation

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Gérer coopération et compétition au sein de l'équipe
- Animer une équipe
- Distinguer autorité et pouvoir
- Instaurer des règles et des valeurs fédératrices de l'équipe

Pour qui ?

- Cette formation s'adresse aux managers commerciaux ; superviseurs centre d'appel

Principaux thèmes étudiés au cours de la formation

- Asseoir son autorité par l'exemplarité de l'encadrement dans le « faire », l' « être » et le savoir faire :
 - ⇒ Développer son assertivité
 - ⇒ Délégation et contrôle
 - ⇒ Entretiens individuels
 - ⇒ Autorité ou pouvoir ?
 - ⇒ Adopter une attitude de coach
- La coopération entre les membres de l'équipe
 - ⇒ Mise en place des procédures
 - ⇒ Organiser le travail et clarifier les missions de chacun
 - ⇒ Provoquer l'inter connaissance et la reconnaissance
 - ⇒ Valeurs communes, règles de vie, de ressources
 - ⇒ Responsabilité et pouvoir
 - ⇒ Entre challenge personnel et coopération d'équipe
- La motivation dans l'équipe
 - ⇒ Enjeux individuels, de l'équipe et de l'entreprise
 - ⇒ Définir les objectifs factuels, précis et réalisables
 - ⇒ Susciter les prises de responsabilités
 - ⇒ Rendre autonome dans le respect du cadre

Méthode pédagogique

- Basé sur une participation active de chacun, la formation allie les apports théoriques et les exercices pratiques, jeux de rôles qui facilitent l'appropriation des techniques enseignées.
- 3 jours