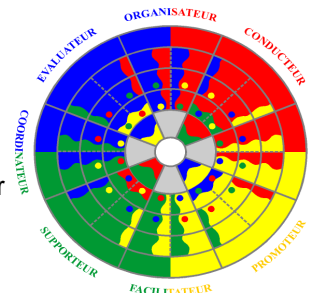


L'équipe au service du client avec SuccessInsights



Public:

Tout membre d'une organisation dont l'objectif est la satisfaction du client et ou de l'utilisateur

Objectifs opérationnels:

- Améliorer le fonctionnement et la dynamique d'équipe et l'orienter vers la satisfaction des clients

Objectifs pédagogiques:

- Découvrir et utiliser un moyen simple et directement opérationnel pour :
 - Se connaître, connaître son interlocuteur et améliorer ses relations interpersonnelles
 - Mieux communiquer en équipe grâce à la compréhension de la diversité des comportements
- Comprendre les différents besoins et attentes des clients
 - Implicites, explicites, latents (modèle de Kano)
 - Factuels / comportementaux, vis-à-vis de la société / de l'interlocuteur
- Identifier l'impact de ses actions dans la chaîne de satisfaction client
- Identifier les actions personnelles et d'équipe à mettre en œuvre pour améliorer la satisfaction des clients

Programme

Partie 1 : Découvrir le système de performance Success Insights

- Prendre conscience des problèmes que posent les différences de perception dans la communication
- Reconnaître les caractéristiques observables de chaque dominance comportementale : éléments verbaux et non verbaux
- Repérer les besoins, motivations les forces et les limites de chaque dominance comportementale
- Découvrir son propre profil en couleur
- La roue Insights et les 8 profils : conducteur, motivateur, promoteur, facilitateur, supporteur, coordinateur, évaluateur, organisateur.

Partie 2 : Mieux travailler en équipe avec Success Insights

- Comprendre les risques et forces dans les interactions entre les différents profils
- Repérer les forces et les faiblesses de sa contribution personnelle dans l'équipe
- Savoir communiquer sur ses besoins et prendre en compte les besoins des autres
- S'entraîner à la flexibilité

Partie 3 : Orienter l'équipe et son action personnelle vers la satisfaction des clients

- Comprendre les différents niveaux d'attentes et de besoins clients à partir des modèles de Kano et avec Success Insights
- Identifier ses impacts dans la chaîne de la satisfaction client
- Identifier les actions individuelles et d'équipe à mettre en œuvre pour améliorer la satisfaction des clients

Méthode pédagogique

- Basé sur une participation active de chacun, elle allie les apports théoriques et les exercices pratiques. Chaque participant aura son propre profil Success Insights, généré par informatique à partir d'un questionnaire à choix multiples.

Durée :

2 jours