

## 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. 2024
- 15 mai 2024
- 12 juin 2024
- 11 sept. 2024
- 15 oct. 2024

- 21 nov. 2024
- 3 déc. 2024

## STAGE / FORMATION

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

## BULLETIN D'INSCRIPTION

## 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)