

COACHER LA RELATION CLIENT

- **Orienter** ses efforts d'accompagnement vers la performance individuelle et collective.
- **Développer** une posture managériale fondée sur l'écoute, l'accompagnement et l'assertivité.
- **Piloter** la montée en compétence des collaborateurs par des mises en situation concrètes et opérationnelles.



Objectifs pédagogiques

- Comprendre le rôle du manager coach
- Adapter sa posture managériale
- Conduire des entretiens efficaces
- Donner du feedback
- Animer la dynamique d'équipe
- Construire un plan d'action.

Public Cible

- Managers en fonction (N+1), responsables d'équipe, managers commerciaux ou opérationnels.

Durée : 14 heures

Accessibilité

- Pour les personnes en situation de handicap, en amont de la formation, nous contacter afin de déterminer les aménagements à adapter.
- Établissement de 5ème catégorie, accessible aux personnes en situations de handicap

Programme de la Formation

Module 1 : Donner du sens à la posture de manager coach

- Comprendre les enjeux du management par la performance et l'accompagnement.
- Identifier les missions et responsabilités du manager coach.
- Clarifier son rôle auprès de l'équipe et des collaborateurs.

Module 2 : Adapter sa posture managériale

- Développer l'écoute, l'empathie et l'assertivité.
- Faire preuve de flexibilité comportementale selon les situations.
- Mieux gérer ses émotions et celles de ses collaborateurs.

Module 3 : Accompagner la montée en compétence

- Relier compétences, motivation et performance individuelle et collective.
- Mener des entretiens managériaux efficaces (mise au point, suivi, feedback).
- Piloter les objectifs individuels et collectifs dans la durée.

Module 4 : Animer le collectif et faire progresser l'équipe

- Adapter son style de management aux profils et aux situations.
- Gérer la dynamique de groupe et la résistance au changement.
- Favoriser le partage de bonnes pratiques et la coopération.

Travaux intersessions

- Capsule pédagogique digitale de synthèse de la J1.
- Autodiagnostic managérial.
- Préparation des mises en situation de la J2.

Informations Pratiques

- **Objectifs opérationnels de la formation** : Développer la performance, Accompagner les collaborateurs, Mobiliser l'équipe, Installer une posture coach, Piloter les objectifs.
- **Tarif** : 590€ net de taxe / personne
- **Prérequis** : Cette session ne nécessite aucun prérequis particulier.
- **Modalités d'évaluation** : Mises en situation et jeux de rôles évalués par le formateur. Auto-évaluation en début et fin de formation. Élaboration d'un plan d'action managérial.
- **Support de Cours** : Fiches mémo synthétisant les apports clés. Supports pédagogiques digitaux (capsule intersession).
- **Lieu** : Humanis Développement
- **Intervenant** : Pierre GRES
Formateur / Consultant en management et posture managériale
- **Participants** : Managers en fonction (N+1), responsables d'équipe, managers commerciaux ou opérationnels. La formation peut également s'adapter à des parcours de prise de poste ou à des viviers managériaux. Groupe de 6 à 12 personnes maximum.
- **Délais d'accès** : nous nous engageons à vous proposer des dates d'entrée en formation dans les 2 mois maximum qui succèdent à cette proposition.

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques ciblés et échanges interactifs.

Ateliers collaboratifs, autodiagnostic, jeux pédagogiques.

Mises en situation professionnelles, jeux de rôles et simulations avec débriefing structuré.

Approche orientée transfert opérationnel et plan d'action individuel.

