Programme

MAN-07 - Formation : Devenir un référent efficace sur le terrain

Durée : 14 heures - 2 jours **Tarif HT :** 820,00 €

Enjeux
Accompagner les participants dans le passage d'un rôle principalement technique à une posture de référent capable de s'affirmer, de mobiliser son équipe et de faciliter l'action collective. Renforcer leur posture managériale et leur contribution à la satisfaction du client, tout en valorisant l'image de l'entreprise.

Objectifs
- Communiquer avec clarté et adapter son message à ses interlocuteurs.
- Écouter, questionner et reformuler pour mieux comprendre les situations.
- Affirmer sa position, exprimer une demande ou poser une limite avec respect.
- Adopter une posture de manager de proximité pour accompagner, responsabiliser et recadrer.
- Contribuer à la satisfaction du client par son comportement, la qualité de sa communication et ses remontées d'informations.
- Valoriser l'image de l'entreprise dans ses relations professionnelles.

Public visé
Chefs d'équipe, futurs chefs d'équipe, techniciens expérimentés, référents techniques ou collaborateurs amenés à coordonner des activités et à travailler avec différents acteurs du chantier.

Prérequis
Être en situation actuelle ou future de coordination, de référence technique ou d'encadrement de proximité

Matériel nécessaire
Fournitures de bureau.

Description
Communication et affirmation de soi
- Comprendre les mécanismes de la communication et pratiquer l'écoute active.
- Identifier son comportement relationnel et adopter une posture assertive.

- Exprimer une demande, une limite ou un désaccord de manière claire et respectueuse.

Management de proximité
- Se positionner dans son rôle et identifier ses marges de manœuvre.
- Transmettre des consignes claires et adapter son management à chaque collaborateur.
- Encourager, responsabiliser et recadrer de manière constructive.

Satisfaction client
- Identifier les besoins du client et adopter une posture professionnelle.
- Informer clairement le client et gérer les contraintes ou insatisfactions.
- Préserver l'image de l'entreprise et faire remonter les informations utiles.

Modalités pédagogiques
Études de situations professionnelles, jeux de rôle, mises en situation, auto-diagnostic, échanges de pratiques et exercices de communication.Alternance d'apports théoriques et de cas pratiques
Travail en groupe
Vidéos
Nombreux exercices et mises en situation

Modalités d'évaluation et de suivi
Questionnements et mises en situation.

Profil de l'intervenant
Chef de Groupe dans le BTP pendant 6 ans, Jury dans diverses écoles du BTP, formatrice formée à l'analyse transactionnelle et à la CNV, coach certifiée indépendante, consultante et certifiée en design thinking et au HBDI.

Prochaines sessions
->> Date : 24/05/27 - 25/05/27 - Lieu : PARIS 75017

Votre Contact
Laetitia COURBARON – Tel : +33181727190 – Mail : *lcourbaron@afortech.com*