



Programme de formation MAN-07 - Devenir un référent efficace sur le terrain

Durée : 14 heures - 2 jours

Tarif : 820,00 €

Votre Contact

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

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 de la formation

- 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.

L'organisme de formation continue des équipements techniques du bâtiment

 Réglementaires - Obligatoires  Techniques Métiers  Management d'affaires et d'équipes  Transition énergétique et numérique

Retrouvez l'ensemble des formations sur www.afortech.com

10 rue du Débarcadère 75852 Paris Cedex 17 - Tél. 01 40 55 14 14 - Fax : 01 40 55 14 15 - N°Siret : 434 505 921 00016 - Code NAF : 9499Z

Certifié
QUALIOPI



- 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 du formateur

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.

Informations complémentaires

Les plus

Prochaines sessions

L'organisme de formation continue des équipements techniques du bâtiment

● Réglementaires - Obligatoires ● Techniques Métiers ● Management d'affaires et d'équipes ● Transition énergétique et numérique

Retrouvez l'ensemble des formations sur www.afortech.com

10 rue du Débarcadère 75852 Paris Cedex 17 - Tél. 01 40 55 14 14 - Fax : 01 40 55 14 15 - N°Siret : 434 505 921 00016 - Code NAF : 9499Z

Certifié
QUALIOPI

