

Management des agents et des clients

Public visé : Tout public

Durée : 1 jours

Heures : 8 h

Effectifs : 12

Délai accès : 3 mois

Prix : 180 € / pers.

Accessibilité : Locaux accessible aux personnes en situations d'handicap. Pour toute demande particulière, nous contacter.

Apprenez à gérer efficacement vos équipes et à assurer une relation client optimale.

OBJECTIFS

Comprendre les bases de la gestion d'équipe Comprendre les attentes des différentes parties prenantes : équipe, clients et siège social Répondre aux obligations de formation Appréhender les notions de pédagogie

DÉOUCHÉS

Sans objet

ÉQUIVALENCES

Sans objet

SPÉCIALITÉ

Sécurité des biens et des personnes, police, surveillance

SANCTIONS VISÉES

Attestation de stage

MOYENS MATÉRIELS ET HUMAINS

Alternance d'Apports théoriques Retour d'expériences et mise en situation professionnelle par jeux de rôles Support papier remis aux stagiaires

QUALIFICATION DE L'INTERVENANT

Formation ayant plusieurs années d'expérience dans la fonction ADS

MODALITÉS

QCM

Programme

Les bases du management – La reconnaissance au travail – Diriger, encadrer et faire évoluer – Les moyens mis à disposition (sanctions, entretien managérial...) Les attentes des différentes parties prenantes – Les attentes des salariés vis-à-vis du manager – Les attentes du client vis-à-vis du manager Les obligations en matière de formation – La responsabilité de salariés formés – Les recyclages à respecter Les notions pédagogie – Etre en mesure d'assurer la formation du personnel – Accueillir un nouvel arrivant : l'importance de l'intégration – Le processus d'apprentissage – Les actions à éviter