

Management des agents et des clients

Public visé et Pré requis de la formation : Aucun

Conditions d'accès : Être majeur

Durée : 1 jours

Heures : 8 h

Nombre maximum de places par session : 12

Délai d'accès à la formation : 15 jours avant le début de la formation

Prix : 180 € / pers.

Taux de satisfaction : 90%

Accessibilité aux personnes à mobilité réduite : Formation et locaux accessibles aux personnes en situations de handicap. Afin de pouvoir vous accueillir dans les meilleures conditions, un contact avec notre centre de formation est impératif

Actions de formation

OBJECTIFS

Renforcer les compétences des participants en management des équipes et en gestion de la relation client. À l'issue de la formation, les participants seront capables de motiver et d'encadrer efficacement leurs agents, de communiquer de manière constructive avec les clients, et de développer des stratégies de fidélisation tout en assurant un service de qualité. Ils seront également en mesure de résoudre les conflits et d'optimiser les interactions pour favoriser un climat de travail positif et une satisfaction client accrue.

DÉOUCHÉS

Sans objet

ÉQUIVALENCES

Sans objet

SPÉCIALITÉ

Sécurité des biens et des personnes, police, surveillance

VALIDATION

Attestation de fin de formation

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Supports théoriques : présentations, support visuel. Cas pratiques : mises en situation, jeux de rôles. Évaluations : QCM, tests pratiques. Supports numériques : Vidéos pédagogiques montrant des situations de sécurité, des démonstrations de gestes techniques ou l'utilisation correcte d'équipements. Plateformes en ligne pour les révisions à distance et les tests d'évaluation des acquis. Supports ludiques : jeux de société adapté, serious game

QUALIFICATION DE L'INTERVENANT

Formateurs qualifiés : Professionnels expérimentés du secteur de la sécurité privée pour partager des retours d'expérience concrets. Encadrement individuel : chaque stagiaire peut bénéficier d'un accompagnement personnalisé pour progresser à son rythme

ÉVALUATION

QCM, tests de connaissance à la fin de chaque module théorique. Évaluations pratiques des compétences sur le terrain avec des grilles d'observation précises si le scénario le prévoit

Contenu pédagogique

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