



Management et supervision

Superviser un service d'accueil

3 jours (21h00) | ★★★★★ 4/5 | ACC-STR | Évaluation qualitative de fin de stage |
Formation délivrée en présentiel ou distanciel

Formations Compétences Métier > Relation client > Management et supervision

Contenu mis à jour le 13/10/2023. Document téléchargé le 23/05/2024.

Objectifs de formation

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Expliquer les principes fondamentaux du soutien individuel et collectif
- Identifier et utiliser les outils appropriés pour fournir un soutien efficace
- Définir le rôle et la posture d'un accompagnateur dans le processus de soutien
- Utiliser des outils d'accompagnement pertinents pour faciliter le développement individuel
- Organiser et structurer un service d'accueil en répartissant les rôles et en établissant des distances spécifiques
- Reconnaître les signes de conflits et d'agressivité, et analyser les risques associés
- Mettre en place des stratégies de prévention des risques pour gérer les situations conflictuelles
- Concevoir des démarches et des parcours individuels pour aider les opérateurs à gérer les impacts et maintenir une bonne distance
- Développer des démarches collectives et des aptitudes pour favoriser le soutien, la régulation et le suivi au sein du groupe
- Mettre en oeuvre des outils et des moyens pour gérer les ressources individuelles et collectives dans le cadre du management.

Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

En cas de formation intra sur site externe à M2i, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

* nous consulter pour la faisabilité en distanciel

** ratio variable selon le cours suivi

Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Public concerné

Managers de proximité affectés à des services d'accueil et de relation client.

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

Programme

1) Avant la formation

- Questionnaire de positionnement pour identifier ses propres axes de progrès

2) Pendant la formation

Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation du cadre de la formation
- Contextualisation des objectifs et des enjeux
- Emergence des représentations des participants
- Ajustement du contenu du programme de la formation si besoin

Soutenir à l'aide d'une organisation

- Comprendre la notion de soutien : individuel / collectif
- Identifier les outils du soutien
- Définir l'accompagnement
- Identifier le rôle et la posture d'accompagnateur
- Utiliser les outils de l'accompagnateur
- Répartir les rôles et établir des distances spécifiques
- L'aide en management des univers sous tension

Comprendre les risques des situations conflictuelles

- Comprendre les signes de conflits, d'agressivité
- Identifier les impacts sur les agents, sur le groupe
- Analyser les risques
- Mettre en place des stratégies de prévention des risques

Développer dans son management les démarches et les parcours individuels

- Pour permettre aux opérateurs de :
 - Gérer les impacts
 - Rester dans une bonne distance
 - Gérer la récupération
- Tests, auto-diagnostics

- Exemples de cas
 - Analyse en groupe
 - Remédiation

Développer dans son management les démarches collectives et les aptitudes

- Pour permettre au groupe de mettre en oeuvre le soutien, la régulation et le suivi
- Responsabilité
- Coconstruire un univers bienveillant
- Mise en oeuvre d'outils du collectif
- Tests, autodiagnostic
- Exemples de cas
 - Analyse en groupe
 - Remédiation

Développer dans son management les démarches et les moyens

- Pour permettre aux opérateurs de gérer les ressources individuelles et collectives
- Grilles d'outils utilisables en situation
- Jeux et mises en situation
 - Analyse en groupe
 - Remédiation

Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)

- *Autodiagnostic*
- *Mises en situation : atelier collectif ou simulations basées sur des cas concrets proposés par les stagiaires*
- *Exercices d'entraînement*
- *Analyse de scénarii*
- *Brainstorming en sous-groupe*
- *Jeux de rôle*
- *Débriefing sur les comportements mis en oeuvre : analyse de pratique*
- *Plan d'action : rédiger son plan d'action personnalisé (PAP), objectifs et actions concrètes*

Synthèse de la session

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Evaluation formative (quiz permettant de valider les compétences acquises)
- Bilan oral et évaluation à chaud

3) Après la formation : consolider et approfondir

- Pendant 3 mois après la formation, les participants bénéficient d'un suivi personnalisé asynchrone auprès du formateur par courriel
- Ils reçoivent des feedbacks et des conseils personnalisés en relation avec les sujets abordés en formation

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

Modalités d'évaluation des acquis

- En cours de formation, par des mises en situation contextualisées évaluées
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation

Accessibilité de la formation

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation de handicap sont consultables sur la page Accueil et Handicap.

Modalités et délais d'accès à la formation

Les formations M2i sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme. Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.