

www.magnetic-formation.com

❖ Objectif :

Acquérir les règles élémentaires d'ingénierie pédagogique pour former des conseillers relation client

❖ Profil du participant :

Animateurs d'équipe ou conseillers téléphoniques aux missions élargies

❖ Pré requis :

Disposer d'aptitudes pédagogiques et d'une connaissance confirmée des métiers de la relation client à distance. Savoir s'organiser, évaluer et motiver ses équipes.

❖ Durée :

3 jours

❖ Prix journée :

Contactez-nous au :

Tél : 03 27 42 39 12

Mail : contact@magnetic-formation.com

Contenu pédagogique

Zoom sur les missions du formateur

Vision globale du métier d'animateur d'équipe
Analyser les besoins
Animer et concevoir des modules de formation adaptés
Détecter le profil des participants
Accompagner le changement

Concevoir sa formation

Définir les objectifs et les sous objectifs de la séance
Composer le programme de formation
Organiser les séquences pédagogiques
Construire son document d'organisation pédagogique
Varier les outils pédagogiques pour optimiser la mémorisation
Elaborer les supports et les adapter

Animer sa formation

Accueillir son groupe : tour de table, informations pratiques...
Introduire son plan
Gérer son temps
Faire des synthèses et des évaluations intermédiaires
Clôturer sa formation : bilan et prise de congé

Les principes de base d'une bonne communication

Communiquer verbalement, oralement et visuellement
Savoir écouter, faire appel à la réflexion et utiliser la reformulation
Faciliter le processus d'apprentissage : quels savoir-faire et savoir-être adopter ?

Les astuces du formateur

Séduire et captiver son public
Créer un climat favorable d'apprentissage
S'adapter et anticiper les réactions de son public
Gérer le stress de l'apprenant
Adapter méthode et rythme
Proposer des jeux de rôle et des exercices adaptés

Méthode pédagogique

La formation repose sur des méthodes actives et participatives.

Des travaux de réflexion et de créativité sont menés en groupe. L'analyse de situations tirées des réalités du terrain et la mise en pratique via des exercices concrets permettent une acquisition rapide des apports théoriques.

L'expérience des participants est prise en compte pour la mise en place ou l'optimisation d'outils immédiatement opérationnels et adaptés au contexte de chaque participant.