

LA CONSTRUCTION DE LA CONFIANCE AU SEIN DE L'ENTREPRISE

PRÉ REQUIS

Pré requis :

Toutes types de structures professionnelles

PUBLIC

Tout public
En intra et inter

Accessibilité aux personnes handicapées

HORAIRES

2 jours : 14 heures
8h00 – 16h30 /jours
(Travail personnel non inclus)

TARIF

980 € HT/jour (*hors déplacement et frais annexes*)

INTERVENANT

Sébastien FREIDINGER

NOMBRES STAGIAIRES

Minimum : 1
Maximum : 10

DELAI D'ACCES

1 mois
Fiche d'inscription envoyé par mail.

OBJECTIFS

- ✓ Repérer son niveau de crédibilité dans le processus de confiance.
- ✓ Identifier les leviers relationnels nécessaires à la construction de confiance.
- ✓ Apprendre à construire une relation client sur le long terme comme aboutissement à la relation de confiance

PROGRAMME

Définition de la confiance

Construire la confiance avec les autres, passe par la confiance en soi : « Module 1 »

- ✓ Définir le concept de l'ACSA : Appel, Caractère, Savoir-faire, Autorisation
- ✓ Aptitudes personnelles à atteindre dans : Mes objectifs, tenue de mes engagements, la mise en accord de mes paroles et mes actes
- ✓ Identifier le concept de crédibilité avec ses 4 fondements : Définition de l'intégrité, de l'intention, des capacités, des résultats

Les principes clés qui gouvernent la confiance relationnelle : « Module 2 »

- ✓ Instaurer et développer le compte confiance
- ✓ Connaître les outils pour construire et développer la confiance :
 - Le pont de confiance, Intérêt collectif / Intérêt individuel
 - Mutualisation des compétences, cohésion d'équipe
 - Objectifs opérationnels et relationnels de chacun
 - Notion d'intégration.
 - Responsabilisation de chaque personne et service dans la propriété de l'entreprise
 - Pause et retour sur soi
- ✓ Les 13 attitudes fondamentales dans la relation aux autres
- ✓ Identifier les freins dans la construction de la confiance

Les principes clés qui gouvernent la confiance dans l'économie de marché : « Module 3 »

- ✓ La notion de vitesse à travers la confiance
- ✓ Définir les paramètres pour créer le pont de confiance dans le monde économique : L'éthique, le service avec la Valeur ajoutée, l'image de marque et qualité, tenue des engagements et résolution de problème.
- ✓ Évaluer les fruits de la confiance sur le marché économique ?

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- ✓ Alternances d'exposés théoriques et pratiques.
- ✓ Supports de cours (Power point) en PDF
- ✓ La formation peut être réalisée à distance ou en présentielle

ÉVALUATION

- ✓ Feuilles d'émargement, attestation de stages sous conditions de réussite du QCM
- ✓ Évaluation connaissance – évaluation des objectifs