

LEADERSHIP DES AUTRES

Toucher des vies!

Construit autour des principes du service à la clientèle à l'interne, ces conversations introduisent un paradigme où la dualité fait place à l'unité. Il ne s'agit plus de voir mon département contre celui de l'autre mais bien de tous travailler ensemble dans une direction commune. Cette vision est belle et inspirante mais comment traduire ce leadership idéal au quotidien?

Vous apprendrez à voir les situations en fonction des résultats globaux et du client final pour transcender la politique, les conflits, le jeu du blâme, la protection abusive par courriel où la priorité par l'égo. Tous les participants sont invités à ce que chaque discussion laisse l'autre dans un état de puissance supérieur à son arrivée.

Une portion importante de ce curriculum porte sur la compréhension des diverses personnalités (couleurs) ce qui peut transformer toute vos interactions. Avoir de bonne idées c'est une chose mais savoir rallier les gens pour réussir en est une autre et c'est également un des aspects que vous découvrirez.

Module	Contenus	Durée
Être une force positive	<ul style="list-style-type: none"> Renforcer la structure! Propulser l'amélioration et la performance! 	90 min
<i>Devoir</i>	<ul style="list-style-type: none"> Quel genre de client interne êtes-vous? 	30 min
Niveau supérieur de service	<ul style="list-style-type: none"> Comment transformer nos clients en « fans ». Comment fonctionne une approche centrée sur le client. Comment améliorer vos relations professionnelles. Comprendre l'effet domino et prendre conscience de son impact au quotidien. 	90 min
<i>Devoir</i>	<ul style="list-style-type: none"> Compléter votre grille des crédits émotionnels. 	60 min
Gérer les relations entre collègues et clients (4 couleurs).	<ul style="list-style-type: none"> Introduction à la théorie des personnalités. Comprendre les différents styles et les différentes couleurs. Comment bien travailler avec chaque couleur. 	90 min

Devoir	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les couleurs de 4 membres de votre organisation (5 minutes par cas) • Mettre en place une nouvelle habitude relationnelle avec ces personnes. 	60 min
Maîtrise des communications.	<ul style="list-style-type: none"> • Choisir le bon outil. • Quand utiliser le téléphone, le courriel et le texto. • Communiquer plus efficacement. • L'art de l'écoute. 	90 min
Devoir	<ul style="list-style-type: none"> • Installer trois nouveaux protocols. 	60 min
Votre score de crédibilité	<ul style="list-style-type: none"> • L'art du suivi et le paradigme d'intégrité. • Être à l'heure. • L'impact de votre cote de crédibilité. 	60 min
Devoir	<ul style="list-style-type: none"> • Mon sondage d'intégrité et mes trois engagements. 	30 min
Coaching	<ul style="list-style-type: none"> • Réviser et discuter. 	90 min (30 min avec les ambassadeurs seulement)
Optimiser les interventions relationnelles.	<ul style="list-style-type: none"> • Trouver le courage d'intervenir en présentant le miroir (accepter les faits). • Livrer et partager de manière authentique. • Être un bon joueur d'équipe. 	60 min
Devoir	<ul style="list-style-type: none"> • Réussir une rencontre relationnelle gagnante. • Bonus: Votre cible à haute valeur ajoutée (choisir dans un autre département). 	60 min
Les esprits se rencontrent.	<ul style="list-style-type: none"> • La bon format de réunion pour le bon auditoire. • Être clair sur vos buts. • Choisir le bon format. • Se préparer pour son auditoire. • Pratiquer en désamorçant les pièges. • Installer des mécanismes de sécurité. 	120 min
Devoir	<ul style="list-style-type: none"> • Compléter votre pro-format de rencontre. • Préparer un pro-format et pratiquer avec une réunion bien planifiée. 	30 min
Coaching	<ul style="list-style-type: none"> • Révision des résultats. 	60 min
Coaching	<ul style="list-style-type: none"> • Révision des résultats. 	90 min (30 min avec les ambassadeurs seulement)

Séminaire de graduation: Leadership des autres.	<ul style="list-style-type: none">• Cimentier le changement à long terme.• Reconnaissance.	60 min
--	---	--------