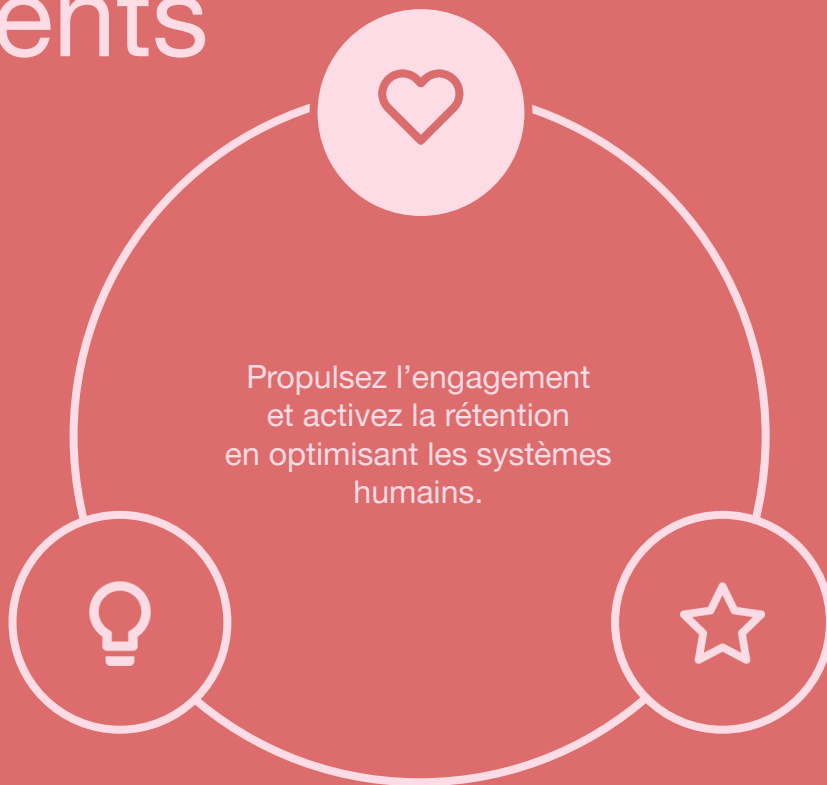


Catalogue de formations // Solutions Talents



Solutions talents

Notre catalogue de formations pour les Solutions talents comprend 5 modules pour contribuer au développement de vos équipes.

+ Définir le WHY de son équipe selon l'approche de Simon Sinek	<ul style="list-style-type: none">- Durée : 3 ateliers de 4 heures (60% théorie / 40% pratique)- Format : virtuel ou présentiel- Groupe : 6 à 12 personnes- Prix : Sur demande
+ Meilleures pratiques en gestion et mobilisation des équipes en mode virtuel	<ul style="list-style-type: none">- Durée : 4 heures (60% théorie / 40% pratique)- Format : virtuel ou présentiel- Groupe : 6 à 12 personnes- Prix : 550 \$ par personne
+ Programme de développement des gestionnaires de première ligne	<ul style="list-style-type: none">- Durée : 4 jours sur 8 demi-journées (60% théorie / 40% pratique)- Format : virtuel ou présentiel- Groupe : 6 à 12 personnes- Prix : 4 500 \$ par personne
+ Formation de formateurs en centre de relation client	<ul style="list-style-type: none">- Durée : 2 jours consécutifs (60% théorie / 40% pratique)- Format : virtuel ou présentiel- Groupe : 6 à 12 personnes- Prix : 1 300 \$ par personne
+ Formation de formateurs en mode virtuel	<ul style="list-style-type: none">- Durée : 4 heures (60% théorie / 40% pratique)- Format : virtuel ou présentiel- Groupe : 6 à 12 personnes- Prix : 450 \$ par personne



Solutions talents | Module 1 | Programmation récurrente

Définir le WHY de son équipe selon l'approche de Simon Sinek

Qui	Format	Groupes	Durée
Équipe de direction	Virtuel ou présentiel	6 à 12 personnes	3 ateliers x 4 heures 60 % théorie 40 % pratique

Au cours de ces ateliers, vous développerez le 'WHY' de votre équipe en utilisant l'approche proposée par Simon Sinek. Cela vous permettra de créer une identité forte et porteuse de sens qui rallie vos employés.

Objectifs spécifiques

- Comprendre le WHY et l'essence du processus de découverte du WHY
- Identifier les histoires qui représente l'organisation à son meilleur
- Identifier la contribution particulière de votre équipe
- Identifier l'impact de votre équipe
- Développer un énoncé de WHY de son équipe

Approche

3 ateliers de 4h

Offert uniquement en entreprise
Prix sur demande



Toutes nos formations sont aussi disponibles en mode privé, sur demande. Contactez-nous pour une proposition sur mesure.

Solutions talents | Module 2 | Programmation récurrente

Meilleures pratiques en gestion et mobilisation des équipes en mode virtuel

Qui	Format	Groupes	Durée
Gestionnaires d'équipe Avec ou sans expérience	Virtuel ou présentiel	6 à 12 personnes	4 heures 60 % théorie 40 % pratique

Au cours de cette formation, les participants apprendront comment mobiliser et retenir leurs talents dans le contexte du travail à distance.

Objectifs spécifiques

- Comprendre les besoins des employés dans le contexte de travail à distance et hybride
- Identifier ses propres besoins comme gestionnaire et les moyens d'y répondre
- Identifier les meilleures pratiques pour répondre à chaque besoin humain fondamental
- Savoir utiliser les outils de collaboration à son avantage pour garder le pouls de son équipe
- Développer un plan pour améliorer ou maintenir le niveau de mobilisation de son équipe

Approche

Présentation, discussions et jeux de rôle

550 \$

par personne



Toutes nos formations sont aussi disponibles en mode privé, sur demande. Contactez-nous pour une proposition sur mesure.

Solutions talents | Module 3 | Programmation récurrente

Programme de développement des gestionnaires de première ligne

Qui	Format	Groupes	Durée
Gestionnaire en centre de relation client Avec ou sans expérience	Virtuel ou présentiel	6 à 12 personnes	4 jours sur 8 demi-journées 60 % théorie 40 % pratique

Avec cette formation, vous développerez les habiletés et les outils vous permettant de jouer votre rôle de leader d'équipe avec confiance et sérénité et d'aider vos équipes à atteindre les objectifs que vous leurs donnerez.

Objectifs spécifiques

- Savoir augmenter la rétention, l'engagement et la performance des employés
- Savoir coacher pour créer des expériences humaines avec les clients
- Savoir générer de la collaboration et de l'entraide pour s'améliorer
- Savoir développer ses employés. Devenir un coach de développement.
- Savoir mobiliser dans le changement

Approche

Présentation, échanges, jeux de rôle, pratique

4 500 \$
par personne



Toutes nos formations sont aussi disponibles en mode privé, sur demande. Contactez-nous pour une proposition sur mesure.

Solutions talents | Module 4 | Programmation récurrente

Formation de formateurs en centre de relation client

Qui	Format	Groupes	Durée
Formateurs en centre de relation client Avec ou sans expérience	Virtuel ou présentiel	6 à 12 personnes	2 jours consécutifs 60 % théorie 40 % pratique

Au cours de cette formation essentielle, les participants apprendront à guider les apprentissages et développer la participation d'un groupe de formation dans le contexte des formations initiales ou continue en centre de relation client.

Objectifs spécifiques

- Comprendre les défis des cohortes de formation en centre de relation client
- Savoir démêler ses rôles d'expert et de formateur et se positionner personnellement
- Utiliser les bonnes pratiques en formation
- Savoir évaluer et s'adapter au rythme d'apprentissage des apprenants
- Savoir développer et soutenir la participation du groupe de formation du début à la fin
- Savoir gérer les comportements problématiques en classe
- Savoir gérer efficacement les relations avec les autres intervenants (ex: TI, RH, gestionnaires) au cours de la formation
- Savoir identifier les changements à réaliser au contenu de formation après l'avoir animé

Approche

Présentation, discussions et jeux de rôle

1 300 \$

par personne



Toutes nos formations sont aussi disponibles en mode privé, sur demande. Contactez-nous pour une proposition sur mesure.

Solutions talents | Module 5 | Programmation récurrente

Formation de formateurs en mode virtuel

Qui	Format	Groupes	Durée
Formateurs en centre de relation client Avec ou sans expérience	Virtuel ou présentiel	6 à 12 personnes	4 heures 60 % théorie 40 % pratique

Cette formation vous permettra de découvrir et adopter des techniques pour animer des formations en mode virtuel ou hybride sans réduire leur efficacité ni l'engagement des apprenants.

Objectifs spécifiques

- Savoir nommer les défis de la formation initiale en mode virtuel ou hybride dans le contexte des centres de relation client
- Savoir adapter le plan de formation à la réalité virtuelle pour gérer efficacement le niveau d'énergie des participants
- Savoir évaluer et gérer le niveau de participation au travers des écrans
- Savoir quand et comment utiliser les outils de collaboration de type MIRO ou Kahoot pour favoriser l'engagement et évaluer les apprentissages
- Savoir recommander des ajustements au programme de formation en fonction de l'animation en format virtuel

Approche

Présentation, discussions et jeux de rôle

450 \$

par personne



Toutes nos formations sont aussi disponibles en mode privé, sur demande. Contactez-nous pour une proposition sur mesure.

Explorez nos autres formations

Solutions affaires

- Meilleures pratiques de gestion de performance – Atelier pour les gestionnaires de première ligne
- Amélioration de la performance et gestion du changement en centre de relation client
- Rôle conseil en gestion des effectifs
- Meilleures pratiques en gestion de la qualité en centre de relation client

Solutions clients

- Meilleures pratiques en service client téléphonique
- Rôle conseil : savoir prioriser les intérêts des clients en tout temps
- Meilleures pratiques pour le service à la clientèle en clavardage
- Gérer les situations difficiles de façon positive avec les clients
- Atelier pour gestionnaires : Introduction aux stratégies d'expérience client

