Concilier ou réconcilier

Améliorer la collaboration entre les équipes

Kronos
Empower people

V1 – Février 2025

Votre contexte

L'alignement entre les différents services est un facteur clé de réussite de l'entreprise. Différentes mais complémentaires, les équipes contribuent ensemble à une **expérience clients d'excellence.**

Par exemple, les équipes commerciales (front-office) interagissent avec les clients, pendant que les service supports (back-office) garantissent l'efficacité des processus. Leur collaboration et entente mutuelle est cruciale pour **assurer un service de qualité**, et **développer une performance durable.**

Nous vous proposons **une solution pratique pour concilier, ou réconcilier**, les enjeux de différents pôles.

Notre solution

Un coaching d'équipe et une formation combinés pour une collaboration efficace.

Pour les équipes COMMERCIALES

ALIGNER une vision commune de la promesse CLIENT

E-learning sur mesure – 10 minutes

COOPERER avec les équipes supports pour améliorer l'expérience client

FORMATION – 1 jour

COOPERER avec les équipes commerciales pour soutenir le développement commercial

FORMATION – 1 jour

RENFORCER la cohésion entre les deux équipes et gagner en fluidité

ATELIERS de travail pour les collaborateurs et managers des 2 équipes – 1 jour

Pour les équipes SUPPORTS

Les + de cette formation

Notre dispositif vise à renforcer les compétences de vos équipes autour de trois enjeux communs :

1. **Amélioration de la satisfaction client**
   Une meilleure gestion des attentes et des imprévus améliore la satisfaction client, réduit le taux de réclamations et fidélise les clients.
2. **Harmonisation et cohésion des équipes**
   Une collaboration entre les équipes améliore le flux de travail et se traduit par un meilleur service client.
3. **Renforcement de l'image de marque**
   Une expérience client optimisée contribuent à renforcer la réputation de l'entreprise, ce qui peut attirer de nouveaux clients et partenaires.

Public visé par la formation

- Les managers et collaborateurs de deux équipes qui doivent collaborer au quotidien.

Modalités de formation

- **Formation INTRA** organisée sur mesure
- **10 participants** max. / groupe
- **2 jours**, soit 14 heures
- **Formation en salle ou classe virtuelle avec option Blended Learning** : 10 minutes de e-learning en amont

Prérequis recommandés

Pour maximiser l'efficacité de la formation, nous recommandons les prérequis suivants :

- Être en poste au sein de l'une des deux équipes concernées
- Avoir une compréhension générale des processus de collaboration entre les équipes
- Être prêt à échanger et partager son expérience lors des ateliers collaboratifs

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation les apprenants seront capables de :

- IDENTIFIER les actions et contraintes des autres équipes pour une meilleure collaboration
- GERER les demandes clients et les situations délicates : réagir sereinement face aux urgences et/ou problèmes
- CREER de bonnes relations avec les clients internes & externes et avoir une vision partagée de ce qui doit être réalisé

Contenu de la formation

Introduction – L'Alignement, clé de la performance collective

- Les enjeux d'une collaboration fluide : Impact sur la satisfaction client, la productivité et la performance globale.
- Les défis courants : Manque de communication, vision cloisonnée, incompréhensions entre services.

Comprendre les enjeux et contraintes de chaque équipe

- Rôles et responsabilités des services "commercial" (front-office) et "support" (back-office) : Qui fait quoi et pourquoi ?
- Les points de friction courants : attentes divergentes, priorités différentes, flux d'information inefficaces.

Développer une communication et une collaboration efficaces

- Techniques de communication inter-services : Écoute active, feedback constructif, assertivité, outils collaboratifs.
- Mise en place de rituels de collaboration : Points de synchronisation, partage de bonnes pratiques.

Gérer les situations délicates et améliorer l'expérience client

- Anticipation et gestion des tensions : Comment réagir face aux urgences et conflits internes ?
- Alignement autour d'un objectif commun : l'excellence du service client : co-construction de solutions et responsabilisation des équipes.

Méthodes pédagogiques

Une approche pragmatique et centrée sur l'apprenant et son quotidien, où sont combinés :

- Apports de contenus et exemples d'un formateur, spécialisé dans le domaine de la relation client
- Ateliers de partages et temps de réflexion entre pairs autour de situations réelles
- Entraînement avec des outils métiers opérationnels (mise en situation - training)

Modalités d'évaluation

- Evaluation des connaissances initiales et finales via un QCM
- Evaluation de la progression sur les différents objectifs de formation via une grille d'auto-positionnement
- Evaluation de la satisfaction à chaud via un questionnaire en ligne
- Evaluation à froid du transfert des apprentissages en situation de travail via un questionnaire en ligne ou lors d'un l'atelier RETEX à J+ 3 mois.
- Remise d'un certificat de réalisation en fin de formation.

Budget de la formation

	Parcours Socle	Avec E-learning	Avec Accompagnement
2 jours présentiel (formation + ateliers) ou 2 x 1 j en classe virtuelle	✓	✓	✓
Accès à la plateforme LMS Kronos ou SCORM	-	✓	✓
1 x e-learning sur-mesure en amont (10 min)	-	✓	✓
Assistance pédagogique et technique	-	✓	✓
Atelier RETEX ou co-dev à + 3 mois	-	-	✓
Tarif indicatif	**1 850 € HT / jour**	*Nous contacter*	

Modalités et délai d'accès

Sur demande via le formulaire « nous contacter » sur notre site www.kronos.fr, par mail cvanhille@kronos.fr ou par téléphone 06 71 40 19 88.

Entre 1 et 3 mois de délais entre le moment où la proposition est acceptée et le début de la formation.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

- Merci de nous informer sur les situations de handicap afin d'adapter les modalités pédagogiques aux objectifs de la formation.
- En collaboration avec une Ressource Handicap Formation (Agefiph), un référent handicap Kronos met en place des solutions adaptées pour compenser les conséquences du handicap et assurer des conditions d'apprentissage inclusives.
- Contact référent handicap : bperes@kronos.fr

En savoir plus ?

Contactez Clémence Vanhille – cvanhille@kronos.fr – 06 71 40 19 88