Plan de formation

Rôle-conseil : outils techniques et relationnels

Description de la formation

Questionner le besoin et les contraintes du client tout en restant le gardien d'un processus bien structuré. Au-delà de ses compétences techniques, intégrer le véritable rôle de conseiller et se centrer client.

Objectifs pédagogiques

1. Appliquer un processus de consultation éprouvé
2. Reconnaître les multiples rôles du conseiller
3. Développer les habiletés relationnelles requises au rôle de conseiller
4. Gérer les diverses résistances en action
5. Utiliser sa propre personne comme outil efficace de consultation

Contenu

La dynamique du rôle conseil

- une définition
- la raison d'être et la finalité
- le contexte
- les ressources
- les particularités et les contraintes

La relation conseiller-client

- qui est mon client?
- les multiples rôles d'un conseiller
- gérer les résistances

Le processus en rôle-conseil

- les six étapes et leurs particularités

Le conseiller que je suis : mon premier outil

- les valeurs et l'éthique
- les habiletés relationnelles
- les attitudes facilitantes

Méthodologie

- Travail d'équipe
- Travail individuel
- Simulation

Présentations et échanges 40%, exercices individuels et en équipe 40%, simulations 20%

Clientèle visée

Toutes personnes appelées à jouer un rôle de conseiller interne ou externe.

À savoir lorsque cette formation est en ligne

Rôle-conseil : outils techniques et relationnels

Nos formations en ligne sont diffusées sous forme de classes virtuelles interactives et nous travaillons avec la plateforme Zoom.

Vous devez avoir un ordinateur avec un bon accès à Internet ainsi qu'une caméra, un micro et des haut-parleurs afin de participer à la formation. La caméra doit être fonctionnelle et être ouverte tout au long de la formation pour faciliter les échanges avec le formateur et le volet pratique de la formation.

Formateur(s)

Paul Larivière
Paul est un consultant et un formateur reconnu depuis plus de 30 ans. Il a formé et coaché des gestionnaires et professionnels dans plusieurs grandes entreprises à travers le Québec, et ce, dans une multitude de secteurs d'activités. Il cumule à ce jour plus de 2 500 journées d'animation auprès de 18 000 personnes, dont 14 000 en situation de gestion. Son objectif vise essentiellement à améliorer la qualité de la supervision et du climat organisationnel afin de stimuler la performance des équipes de travail et la rentabilité des entreprises.

Durée

2 jour(s) pour un total de 14 heure(s).

Coût par participant en formation publique

1037 $

Prochaines dates en formation publique

18 et 25 novembre 2024 (En ligne)
9 et 10 avril 2025 (En ligne)

ÉTS FORMATION est le leader universitaire en formation continue avec plus de 7 000 participants formés annuellement et une offre de plus de 300 différentes formations. Nos formations sont pratiques et pragmatiques et affichent un taux de satisfaction supérieur à 90 %. Consultez notre programmation complète au http://www.etsformation.ca/