

## ENCADREMENT, SUPERVISEUR, COACH DANS UN HELP DESK

### Objectifs :

- Piloter l'activité du service, encadrer, contrôler
- Renforcer ses aptitudes à responsabiliser et motiver son équipe dans le respect des objectifs fixés.
- Développer son potentiel managérial et son leadership

**Durée :** 3 à 4 jours

**Type :** Formation-Action

**Pour qui :** Manager, superviseur  
Help desk, Hot line. ...

### Principaux thèmes abordés

#### Positionnement du rôle

- Définir les fonctions, les rôles, les missions, les valeurs
- Faire le point sur les missions majeures du responsable
- Réfléchir au sens de l'action individuelle et collective pour motiver
- Définir la notion d'équipe et son fonctionnement

#### Les mécanismes relationnels :

- Analyse de son propre mode de communication
- Techniques d'adaptation à l'autre
- Etude des obstacles et des outils à utiliser
- Connaître les pièges qui induisent des conflits pour pouvoir les éviter

#### L'organisation du travail :

- Organiser son travail et favoriser la mise en œuvre des compétences de chacun
- Savoir pratiquer la délégation : modalités de contrôle et recadrage
- Savoir transmettre des consignes : importance de la clarification des enjeux
- Planifier son travail avec méthode, anticiper, gérer, suivre et contrôler

#### La gestion des situations difficiles

- Les représentations de chacun par rapport aux situations difficiles
- Savoir identifier les signes avant-coureurs
- Connaître les causes les plus courantes
- Connaître les techniques à utiliser en cas de crise
- Apprendre à gérer son stress

#### Pilotage des équipes : méthodologie et contrôle

- Constat, réaction
- dynamiser et motiver son équipe sur des objectifs de qualité
- Suivi: analyser les progrès réalisés, vérifier le degré d'atteinte des objectifs

#### Comment « coacher » sur le poste de travail

[Programme détaillé sur simple demande](#)