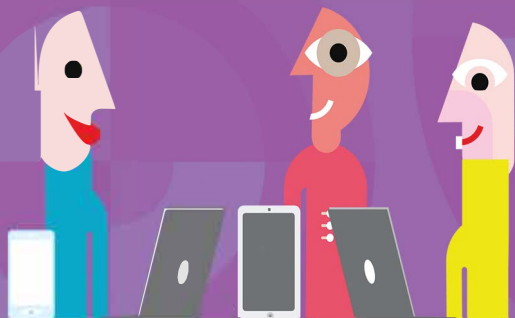


CO-CONSTRUIRE POUR TRANSFORMER

L'art de qualifier en confiance
pour mieux accompagner le
changement

21 Mai 2019
à Nantes
de 9h00 à 12h30



En partenariat avec  **IMATECH**
Créateur de liens NOUVEAUX

Vous êtes dirigeant, responsable Relation Client, décideur RH, en charge d'un projet d'accompagnement du changement, cet atelier vous donnera les clés pour mieux écouter, aller au-delà de la demande pour qualifier un besoin.

Cette matinale vous fera également découvrir le retour d'expérience d'IMA Technologies, engagé dans une réflexion sur la confiance au sein des organisations.

1ère Partie : L'art de Qualifier - Xavier Martin vous donnera les clés pour :

- Savoir écouter aussi bien les préoccupations des acteurs que leurs demandes avec un regard le plus dénué possible d'à priori
- Oser parfois 'désobéir' à la demande telle qu'elle est initialement formulée
- Puis cibler le(s) premier(s) pas à faire pour mettre en mouvement la transformation dans la direction souhaitée

2ème Partie : La confiance, moteur de l'intelligence collective et la co-construction

Retour d'expérience de Daniel Roy, Directeur du Pôle Fidélisation d'IMA Technologies, qui accompagne depuis plus de 15 ans ses clients dans leurs stratégies de relation client.

- Faire confiance et se faire confiance pour mieux mobiliser l'intelligence collective
- Féliciter les échecs pour développer la culture du test & learn
- Utiliser l'idéation comme accélérateur de transformation

PROGRAMME

9h00 - 9h30 : Petit déjeuner d'accueil

9h30 - 9h45 : Introduction

9h45 - 10h45 : L'art de Qualifier. Mieux écouter, aller au-delà de la demande pour qualifier un besoin

Entraînement en sous-groupes

10h45 - 11h45 : La confiance, moteur de l'intelligence collective de la co-construction. Retour d'expérience de Daniel Roy, sur le chemin de la confiance

11h45 - 12h00 : Clôture et questions-réponses

12h00 - 12h30 : Visite des locaux d'IMA Technologies

12h30 - 13h30 : Cocktail déjeunatoire

INTERVENANTS



Xavier MARTIN – COACH, FORMATEUR

Après un parcours opérationnel dans les fonctions commerciales et marketing, Xavier Martin a décidé d'accompagner les vendeurs et les autres salariés des entreprises dans leurs approches clients. Son attachement à décrypter les relations interpersonnelles et les moteurs de l'action de chacun l'ont conduit à entreprendre sa formation de Coach à l'INA. Il est certifié à l'utilisation d'outils RH d'accompagnement. Il forme et coache aussi des managers et dirigeants d'entreprise.



Daniel ROY - DIRECTEUR PÔLE FIDÉLISATION - IMA TECHNOLOGIES

Daniel accompagne depuis plus de 15 ans les clients IMA Technologies dans leurs stratégies de relation client. Convaincu que la confiance et l'écoute sont les ciments d'une relation forte et sincère, Daniel Roy anime les 350 collaborateurs sous sa responsabilité en favorisant responsabilisation & considération et anime la réflexion « chemin de la confiance » mise en place depuis 2012.

INFORMATIONS PRATIQUES

- Matinale **gratuite** et suivie d'un **cocktail déjeunatoire**.
- Évènement ouvert aux dirigeants, responsables Relation Client, décideurs RH, personnes en charge d'un projet d'accompagnement du changement qui souhaitent **expérimenter et transformer leurs équipes**.
- Inscrivez-vous sur **notre site** ou en appelant le **01 53 21 95 22**
- **Adresse** : IMA TECHNOLOGIES

1, Impasse Claude Nougaro - 44800 St Herblain cedex

 **IMATECH**
Créateur de liens

Inscrivez-vous maintenant, les places sont limitées !