



OPTIMISER LE FONCTIONNEMENT DE L'ÉQUIPE



OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Identifier les moyens pour élever les compétences des membres de l'équipe
- Identifier des moments ou situations propices à la transmission de savoir-faire aux membres de l'équipe
- Identifier des modalités permettant de mettre en place un travail collaboratif entre tous les membres d'une équipe, d'un service
- Citer les améliorations susceptibles d'être apportées à la relation client et qu'il peut mettre en oeuvre en toute autonomie.

CONTENU DE LA FORMATION

- Accompagner la progression des membres de l'équipe et mettre en place des actions correctives en cas de résultats non conformes
- Créer des situations, des moments favorables à la transmission et au partage des connaissances ou de savoir-faire liés à la qualité de service auprès de ses collaborateurs
- Créer des situations, des moments avec les méthodes participatives adéquates en vue de favoriser l'entraide, le travail collaboratif de tous les membres de l'équipe (inter-origines sociales, intergénérationnels)
- Capitaliser les bonnes pratiques des membres de l'équipe afin d'améliorer le fonctionnement du service, de l'établissement
- Créer des conditions de travail afin que les membres de l'équipe se motivent et veillent au respect de leurs intérêts personnels
- Confier à des collaborateurs de nouvelles activités dans le but de développer leurs compétences, d'améliorer la relation client, le fonctionnement du service
- Vérifier la bonne réalisation des activités confiées à un ou plusieurs collaborateurs et valoriser le travail effectué
- Réaliser des améliorations, y compris de la qualité de la relation client, ou les proposer à sa hiérarchie si elles ne peuvent être réalisées en autonomie