Formez-vous aux métiers de la Fibre Optique !

Relations clients

PREREQUIS

Pas de prérequis

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Exposés

Travaux pratiques

Dossier technique remis à chaque stagiaire

Des formateurs experts dans leurs domaines de compétences

2000m² de plateaux techniques

OBJECTIFS

Acquérir une aisance et une confiance dans sa communication chez le client

Acquérir les bases pour bien communiquer

MODALITES DE SUIVI :

En présentiel, à distance ou en mixte (blended-learning, synchrone ou asynchrone)

MODALITES D'EVALUATION :

Tests écrits individuels

Evaluations individuelles par mise en situation

DURÉE DE LA FORMATION

1 journée

PROGRAMME

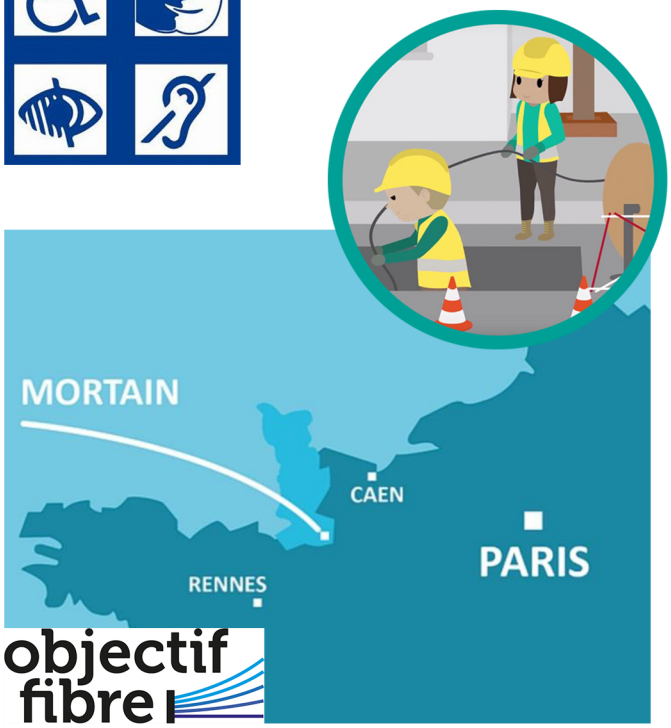
Les bases de la communication

Affirmation de soi et connaissance de l'autre (profils et personnalités)

Identification de la demande et reformulation

Communiquer sur son intervention chez le client

Ecoute et prise en compte des demandes client



m.a.j le 26/10/2021

CONTACT :

Marion SALANON

formationqualifiante@novea.asso.fr

Tél : 02.33.79.51.45

MON COMPTE FORMATION

Financement CPF possible

novea

Formez-vous aux métiers de la Fibre Optique !

Gestion des réclamations

PREREQUIS

Pas de prérequis

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Exposés

Travaux pratiques

Dossier technique remis à chaque stagiaire

Des formateurs experts dans leurs domaines de compétences

2000m² de plateaux techniques

OBJECTIFS

Appréhender les différents types de réclamations

Savoir mettre en place des actions

MODALITES DE SUIVI :

En présentiel, à distance ou en mixte (blended-learning, synchrone ou asynchrone)

MODALITES D'EVALUATION :

Tests écrits individuels

Evaluations individuelles par mise en situation

DURÉE DE LA FORMATION

1 journée

PROGRAMME

Types de réclamations

Ecouter et reformuler

Informer et proposer

Suivi des actions correctives

objectif fibre

m.a.j le 26/10/2021

CONTACT :

Marion SALANON

formationqualifiante@novea.asso.fr

Tél : 02.33.79.51.45

MON COMPTE FORMATION

Financement CPF possible

Formez-vous aux métiers de la Fibre Optique !

Compte-rendu d'intervention sur un réseau fibre optique

PREREQUIS

Pas de prérequis

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Exposés

Travaux pratiques

Dossier technique remis à chaque stagiaire

Des formateurs experts dans leurs domaines de compétences

2000m² de plateaux techniques

OBJECTIFS

Acquérir les moyens et outils à la rédaction d'un compte-rendu

Savoir rédiger un compte-rendu en bonne et due forme

MODALITES DE SUIVI :

En présentiel, à distance ou en mixte (blended-learning, synchrone ou asynchrone)

MODALITES D'EVALUATION :

Tests écrits individuels

Evaluations individuelles par mise en situation

DURÉE DE LA FORMATION

1 journée

PROGRAMME

Identification/formalisation de la demande

Les moyens et outils du compte-rendu

Le contenu et la forme du compte-rendu

La validation de l'intervention

objectif fibre

m.a.j le 26/10/2021

CONTACT :

Marion SALANON

formationqualifiante@novea.asso.fr

Tél : 02.33.79.51.45

MON COMPTE FORMATION

Financement CPF possible

Formez-vous aux métiers de la Fibre Optique !

Management d'équipe

PREREQUIS

Pas de prérequis

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Exposés

Travaux pratiques

Dossier technique remis à chaque stagiaire

Des formateurs experts dans leurs domaines de compétences

2000m² de plateaux techniques

OBJECTIFS

Appréhender les outils et les clés de la communication

Savoir gérer ses équipe

MODALITES DE SUIVI :

En présentiel, à distance ou en mixte (blended-learning, synchrone ou asynchrone)

MODALITES D'EVALUATION :

Tests écrits individuels

Evaluations individuelles par mise en situation

DURÉE DE LA FORMATION

3 journées

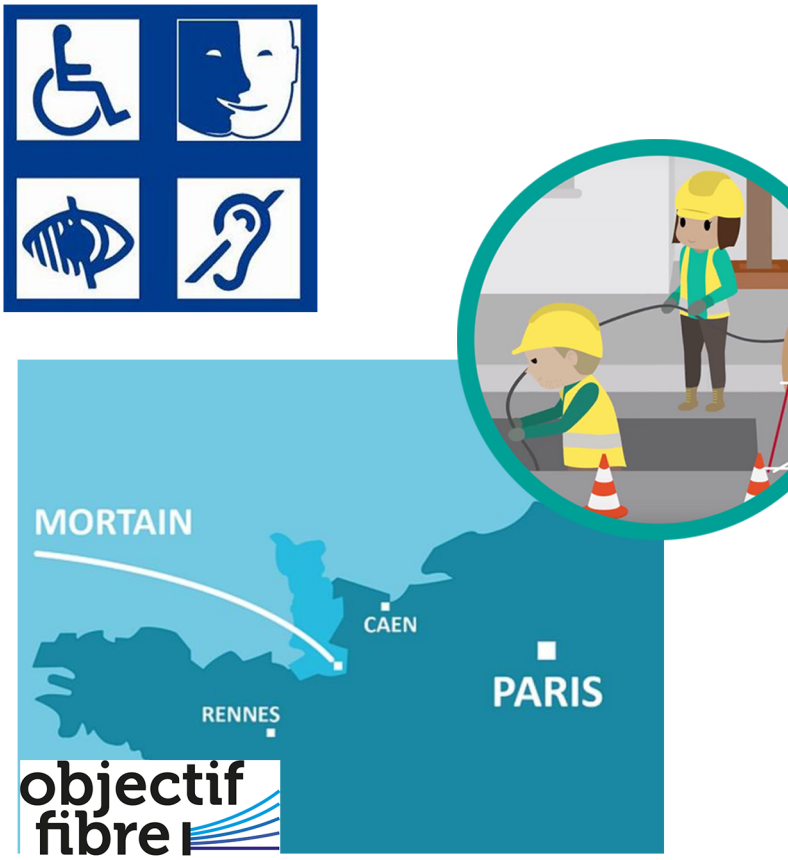
PROGRAMME

Eléments fondamentaux du management (outils et clés de la communication)

Atelier management situationnel

Gestion des réunions d'équipe (étapes, documents associés, cas pratique…)

Évaluation des équipes



m.a.j le 24/01/2022

CONTACT :
Marion SALANON
formationqualifiante@novea.asso.fr
Tél : 02.33.79.51.45

MON COMPTE FORMATION

Financement CPF possible

Formez-vous aux métiers de la Fibre Optique !

Déploiement d'un réseau fibre optique
Conflits et négociations

PREREQUIS

Pas de prérequis

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Exposés

Travaux pratiques

Dossier technique remis à chaque stagiaire

Des formateurs experts dans leurs domaines de compétences

2000m² de plateaux techniques

OBJECTIFS

Identifier les personnalités

Savoir gérer les conflits

Acquérir des méthodes de négociation pour la gestion de conflits

MODALITES DE SUIVI :

En présentiel, à distance ou en mixte (blended-learning, synchrone ou asynchrone)

MODALITES D'EVALUATION :

Tests écrits individuels

Evaluations individuelles par mise en situation

DURÉE DE LA FORMATION

1 journée

PROGRAMME

Profils et personnalités

Méthodes ERIC et DESC

Mises en situation

objectif fibre

m.a.j le 26/10/2021

CONTACT :
Marion SALANON
formationqualifiante@novea.asso.fr
Tél : 02.33.79.51.45

MON COMPTE FORMATION

Financement CPF possible

NOVEA

Formez-vous aux métiers de la Fibre Optique !

Déploiement d'un réseau fibre optique
Développer son leadership

PREREQUIS

Pas de prérequis

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Exposés

Travaux pratiques

Dossier technique remis à chaque stagiaire

Des formateurs experts dans leurs domaines de compétences

2000m² de plateaux techniques

OBJECTIFS

Acquérir des méthodes pour développer son leadership

Savoir être convainquant

MODALITES DE SUIVI :

En présentiel, à distance ou en mixte (blended-learning, synchrone ou asynchrone)

MODALITES D'EVALUATION :

Tests écrits individuels

Evaluations individuelles par mise en situation

DURÉE DE LA FORMATION

1 journée

PROGRAMME

Méthodes Hersey et Blanchard

Mises en situation

objectif fibre

m.a.j le 26/10/2021

CONTACT :

Marion SALANON

formationqualifiante@novea.asso.fr

Tél : 02.33.79.51.45

MON COMPTE FORMATION

Financement CPF possible