

DÉCODER ET APPRENDRE À PARLER LE LANGAGE DU CHEF D'ENTREPRISE

*Un dirigeant de PME ne se demande pas si vous avez raison : il se demande ce que ça change pour son entreprise.
Une journée pour comprendre ce qui le fait décider, parler sa langue et transformer réclamations et enquêtes en leviers.*

INFORMATIONS			PROGRAMME (1 JOUR)		TR016
Public Tous les métiers du SPST, Nouveaux entrants		Modalités et tarifs - Inter-entreprises : 950€ HT (repas incl.) - Intra-entreprise : nous consulter			
Dates Consultez notre site web	Lieux - Paris - Régions - Sur site	Prérequis Aucun prérequis nécessaire			
Objectifs À l'issue de cette session, les participants sauront comprendre l'organisation et le fonctionnement des entreprises (finalités, grandes fonctions, typologies, acteurs) pour dialoguer dans le langage de leurs adhérents, adapter leur posture et leur discours de conseil aux préoccupations d'un dirigeant, et transformer les exigences de la certification (mesure de la satisfaction et traitement des réclamations) en véritables leviers d'écoute, d'amélioration et de fidélisation.					
Méthodes d'évaluation - Étude de cas collective - Quiz final		Méthodes pédagogiques - Apports structurés et interactifs - Études de cas concrets - Quiz d'évaluation			
Comprendre l'entreprise : ce qui fait tourner nos adhérents - L'entreprise : définition, finalités, secteurs d'activité et les quatre grandes fonctions (production, finances, RH, commercial). - Typologies et formes juridiques : de la TPE artisanale au groupe : des réalités et des préoccupations très différentes. - Ce qui préoccupe un dirigeant au quotidien : carnet de commandes, trésorerie, recrutement : le contexte dans lequel arrive la santé au travail.					
Parler le langage de l'entreprise - Les interlocuteurs et instances : dirigeant, RH, CSE, référents sécurité : à qui parler, et comment. - Traduire la prévention en langage entreprise : coût, valeur, risque, performance : construire un discours qui porte. - La posture du conseiller en entreprise : visite, recueil d'information, relation dans la durée.					
Mesurer la satisfaction : de l'exigence de certification au levier d'écoute - Ce que la certification demande : mesurer la satisfaction des adhérents et ce qu'on peut en faire de plus. - Les outils d'écoute : enquêtes, retours à chaud, signaux faibles recueillis par tous les métiers. - Exploiter les résultats : analyser, partager en interne, en tirer des actions visibles pour les adhérents.					
Traiter les réclamations : transformer l'irritant en fidélisation - Le processus de traitement : réception, qualification, réponse, traçabilité : les exigences à respecter. - La posture face à la réclamation : écouter sans se justifier, répondre avec professionnalisme, quel que soit son métier. - La boucle d'amélioration : faire des réclamations une source de progrès et une preuve d'écoute ; plan d'action individuel.					