SST FORMATION
Une marque de Berenice GROUP

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

Comprendre ce qui fait décider un dirigeant, parler sa langue, faire de l'écoute un levier

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. Le fil rouge : trois dirigeants adhérents, trois façons de décider.

LE FIL ROUGE

Trois dirigeants adhérents suivis toute la journée : un artisan, la gérante d'une PME, le directeur de site d'un groupe.

1	2	3	4	5	6
L'entreprise	Les préoccupations	Parler son langage	La satisfaction	Les réclamations	Boucle d'amélioration
ATELIER 1	JEU DE RÔLE 1	JEU DE RÔLE 2	ATELIER 2	JEU DE RÔLE 3	JEU DE RÔLE 4

Objectifs À l'issue de la formation, les participants savent :

- comprendre l'organisation et le fonctionnement des entreprises : finalités, grandes fonctions, typologies, acteurs ;
- dialoguer dans le langage de leurs adhérents ;
- adapter leur posture et leur discours de conseil aux préoccupations d'un dirigeant ;
- traduire la prévention en coût, valeur, risque et performance ;
- faire de la mesure de la satisfaction un levier d'écoute et d'amélioration ;
- traiter une réclamation de façon à fidéliser.

INFORMATIONS

Public
Tous les métiers du SPST, nouveaux entrants.

Prérequis
Aucun prérequis nécessaire.

Modalités et tarifs
- Inter-entreprises : 950 € HT par participant (repas inclus)
- Intra-entreprise : nous consulter

Dates
Consultez notre site web.

Lieux
- Paris
- Régions
- Sur site

Méthodes pédagogiques
- Un fil rouge : trois dirigeants adhérents, trois façons de décider
- Quatre jeux de rôle, chacun suivi de son débrief
- Ateliers et plan d'action individuel

Méthodes d'évaluation
- Quiz de positionnement en ouverture
- Points d'observation à chaque jeu de rôle
- Étude de cas collective et quiz final
- Évaluation de la formation par les participants

Accessibilité
Formation accessible aux personnes en situation de handicap : notre référent handicap étudie avec vous les adaptations utiles.

PROGRAMME DÉTAILLÉ (1 JOUR) TR016

1 Comprendre l'entreprise : ce qui fait tourner nos adhérents

- L'entreprise : définition, finalités, secteurs d'activité et quatre grandes fonctions (production, finances, ressources humaines, commercial).
- Typologies et formes juridiques : de la très petite entreprise artisanale au groupe, des réalités très différentes.
- Lire une entreprise rapidement : activité, effectif, clients, contraintes.

ATELIER 1 — **Trois entreprises.** Décrire celles du fil rouge : ce qui les fait vivre, ce qui les menace.

2 Ce qui préoccupe un dirigeant au quotidien

- Carnet de commandes, trésorerie, recrutement : le contexte dans lequel arrive la santé au travail.
- Les interlocuteurs et les instances : dirigeant, ressources humaines, comité social et économique, référents sécurité.
- À qui parler, et comment.

JEU DE RÔLE 1 — **J'ai cinq minutes.** Se présenter à un artisan qui a autre chose à faire.

3 Parler le langage de l'entreprise

- Traduire la prévention en langage d'entreprise : coût, valeur, risque, performance.
- Construire un discours qui porte : un fait, un enjeu pour lui, une proposition.
- La posture du conseiller en entreprise : visite, recueil d'information, relation dans la durée.

JEU DE RÔLE 2 — **Et ça me coûte combien ?** Présenter une préconisation à une gérante qui compte.

PROGRAMME DÉTAILLÉ (1 JOUR) · SUITE

TR016

4 Mesurer la satisfaction : de l'exigence de certification au levier d'écoute

- Ce que la certification demande : mesurer la satisfaction des adhérents, et ce que l'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.

ATELIER 2 — **Ce qu'ils nous disent.** Lire les résultats d'une enquête et en tirer trois actions.

5 Traiter les réclamations

- Le processus de traitement : réception, qualification, réponse, traçabilité.
- La posture face à la réclamation : écouter sans se justifier, répondre avec professionnalisme, quel que soit son métier.
- Ce qui se promet, ce qui ne se promet pas.

JEU DE RÔLE 3 — **Je paie pour quoi ?** Recevoir la réclamation d'un dirigeant sur sa cotisation.

6 La boucle d'amélioration

- Faire des réclamations une source de progrès et une preuve d'écoute : ce que l'on corrige, ce que l'on dit en retour.
- Transformer l'irritant en fidélisation : revenir vers l'adhérent avec un résultat.

JEU DE RÔLE 4 — **On a changé quelque chose.** Rappeler un adhérent mécontent pour lui dire ce qui a été fait, puis plan d'action individuel et quiz final.

LES JEUX DE RÔLE : QUATRE ÉCHANGES AVEC UN DIRIGEANT, QUATRE DÉBRIEFS

JEU DE RÔLE 1 — Séquence 2

J'ai cinq minutes

Un artisan couvreur reçoit le service entre deux chantiers. Il regarde sa montre.

On y travaille : dire en une phrase pourquoi l'on est là, poser deux questions sur son activité, repartir avec un rendez-vous.

JEU DE RÔLE 2 — Séquence 3

Et ça me coûte combien ?

La gérante d'une PME de vingt salariés écoute une préconisation d'aménagement, puis demande le prix et ce que cela lui rapportera.

On y travaille : chiffrer ce qui peut l'être, parler d'absentéisme et de recrutement, proposer une première étape peu coûteuse.

JEU DE RÔLE 3 — Séquence 5

Je paie pour quoi ?

Le directeur d'un site de deux cents salariés conteste sa cotisation : « Je vous vois une fois par an. »

On y travaille : écouter sans se justifier, rappeler ce qui a été fait, reconnaître ce qui manque, s'engager sur un point précis.

JEU DE RÔLE 4 — Séquence 6

On a changé quelque chose

Quelques semaines après une réclamation sur les délais de rendez-vous, le service rappelle l'adhérent.

On y travaille : dire ce qui a été modifié, vérifier que cela répond à son problème, le remercier d'avoir signalé.

Chaque situation se joue en petit groupe, sous le regard d'un observateur, puis se débriefe sur la réponse attendue. En intra, les situations peuvent être celles de votre service.

OUTILS REMIS AUX PARTICIPANTS

Fiche entreprise
Lire une entreprise rapidement.

Carte des interlocuteurs
À qui parler, de quoi.

Traducteur de prévention
Du risque à la valeur pour l'entreprise.

Trame de réponse à une réclamation
Écouter, qualifier, répondre, tracer.

Mon plan d'action
Mes réflexes face à un dirigeant.

Repères travaillés : fonctionnement de l'entreprise, préoccupations du dirigeant, argumentaire de prévention, mesure de la satisfaction et traitement des réclamations ; Code du travail, L. 4622-9-3 ; référentiel AFNOR SPEC 2217.

LA SIGNATURE SST FORMATION

Un fil rouge
Un fil conducteur relie les apports aux situations réelles du métier, de la première à la dernière séquence.

Des jeux de rôle tout au long de la formation
On joue les situations, on débriefe sur la réponse attendue, et on recommence.

Des formateurs du terrain
Issus des SPST, ils en connaissent les métiers, les sigles, la culture et les transformations.

Des contenus structurés
Support, jeux de rôle et fiches sont conçus de façon centrale : la même exigence quel que soit le formateur.