SST FORMATION
Une marque de Berenice GROUP

RESTAURER L'IMAGE D'UN SPSTI SUR UN TERRITOIRE ET RENOUER AVEC LES ADHÉRENTS ET PARTENAIRES

Diagnostic objectif, stratégie de reconquête par la preuve, équipes ambassadrices

Une réputation se dégrade en silence et se reconstruit sur des preuves, pas sur des plaquettes. Deux jours pour poser un diagnostic objectif, hiérarchiser les causes et faire de vos équipes les premiers ambassadeurs du service. Le fil rouge : un service fictif dont l'image s'est dégradée, à redresser.

LE FIL ROUGE

Un service fictif dont l'image s'est dégradée : délais, résiliations, partenaires distants. Chaque séquence fait avancer son plan de reconquête.

1	2	3	4	5	6
Diagnostiquer	Les causes	La stratégie	Les adhérents	Les partenaires	L'interne
ATELIER 1	JEU DE RÔLE 1	ATELIER 2	JEU DE RÔLE 2	JEU DE RÔLE 3	JEU DE RÔLE 4

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

- établir un diagnostic objectif de l'image de leur SPSTI auprès des adhérents, des partenaires et des équipes ;
- identifier les causes de la dégradation et les hiérarchiser ;
- construire une stratégie de reconquête fondée sur des preuves concrètes autant que sur la communication ;
- renouer avec les adhérents fragilisés ou perdus ;
- rétablir la confiance des partenaires du territoire ;
- mobiliser leurs équipes comme premiers ambassadeurs du service.

INFORMATIONS

Public
Médecin coordonnateur, manager, comité de direction, directeur général, responsable prévention, relation adhérents.

Prérequis
Aucun prérequis nécessaire.

Modalités et tarifs
- Intra-entreprise : nous consulter

Dates
Consultez notre site web.

Lieux
- Paris
- Régions
- Sur site

Méthodes pédagogiques
- Un fil rouge : un service fictif dont l'image est à redresser
- Quatre jeux de rôle, chacun suivi de son débrief
- Ateliers et plan de reconquête de son propre service

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 (2 JOURS) TR019

1 Diagnostiquer : d'où part-on vraiment ?

- Objectiver l'image du service : enquêtes de satisfaction, réclamations, résiliations, retours des partenaires, signaux faibles du territoire.
- Distinguer les faits des impressions.
- Regarder aussi en interne : le vécu des équipes, miroir de l'image externe.

ATELIER 1 — **Le tableau de bord de l'image.** Lire les données du service du fil rouge et dire ce qu'elles prouvent.

2 Identifier et hiérarchiser les causes

- Les causes racines : qualité et délais de service, épisodes de crise, turnover, communication défaillante, fusion ou réorganisation mal vécue.
- Hiérarchiser : ce qui pèse le plus, ce sur quoi l'on peut agir vite.
- Entendre ce qui se dit sans se défendre.

JEU DE RÔLE 1 — **Dites-moi tout.** Écouter un adhérent historique qui s'apprête à partir.

3 Construire la stratégie de reconquête

- Les preuves avant les discours : fiabiliser le service rendu, traiter les irritants prioritaires, obtenir des victoires rapides et visibles.
- Définir la promesse de service et les engagements que l'on est certain de tenir.
- Prioriser les cibles : adhérents fragilisés, adhérents perdus, partenaires institutionnels clés.

ATELIER 2 — **Trois preuves, trois cibles.** Bâtir le socle du plan de reconquête du service du fil rouge.

Pour en savoir plus, contactez-nous : +33 1 84 20 20 84 ou formation@sst-conseil.fr · spst-formation.fr

PROGRAMME DÉTAILLÉ (2 JOURS) · SUITE

TR019

4 Renouer avec les adhérents

- Aller sur le terrain, écouter, traiter les réclamations de façon exemplaire.
- Réengager les adhérents perdus.
- La communication de reconquête : reconnaître ce qui n'allait pas, montrer les progrès, faire témoigner.

JEU DE RÔLE 2 — **Vous revenez nous voir ?** Rencontrer un ancien adhérent parti pour un autre service.

5 Rétablir la confiance des partenaires

- Transparence sur les difficultés et sur le plan de redressement.
- Se réengager dans les instances et les événements du territoire.
- Ce que les partenaires institutionnels attendent pour y croire à nouveau.

JEU DE RÔLE 3 — **On en a entendu, des promesses.** Présenter le plan de redressement à un partenaire institutionnel.

6 Mobiliser l'interne et ancrer la confiance dans la durée

- Les équipes, premiers ambassadeurs : redonner de la fierté d'appartenance, outiller les collaborateurs en contact avec les adhérents.
- Mesurer et entretenir : baromètre d'image, indicateurs de satisfaction et de fidélisation, rituels de suivi en comité de direction.

JEU DE RÔLE 4 — **Encore un plan.** Mobiliser une équipe qui a vu passer d'autres plans, puis plan de reconquête de son propre service et quiz final.

LES JEUX DE RÔLE : QUATRE CONFIANCES À REGAGNER, QUATRE DÉBRIEFS

JEU DE RÔLE 1 — Séquence 2

Dites-moi tout
Le dirigeant d'une entreprise adhérente depuis vingt ans a demandé un devis ailleurs. Il accepte un dernier rendez-vous.
On y travaille : écouter jusqu'au bout sans se défendre, reformuler ses griefs, ne promettre que ce qui sera tenu.

JEU DE RÔLE 2 — Séquence 4

Vous revenez nous voir ?
Une entreprise est partie il y a un an, après des mois de délais. Le service demande à la rencontrer.
On y travaille : reconnaître ce qui n'allait pas, montrer ce qui a changé avec des faits, laisser la porte ouverte sans insister.

JEU DE RÔLE 3 — Séquence 5

On en a entendu, des promesses
Un partenaire institutionnel reçoit la direction : « Votre prédécesseur aussi avait un plan. »
On y travaille : présenter des résultats déjà obtenus, des engagements datés, et une façon de rendre compte.

JEU DE RÔLE 4 — Séquence 6

Encore un plan
Les équipes ont subi les reproches des adhérents pendant deux ans. La présentation du plan de reconquête est accueillie en silence.
On y travaille : reconnaître ce qu'elles ont encaissé, dire ce que la direction change de son côté, leur confier un rôle précis.

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

Tableau de bord de l'image
Les données qui objectivent.

Arbre des causes
Ce qui pèse, ce qui peut changer vite.

Trame de promesse de service
Les engagements que l'on tiendra.

Plan de reconquête
Cibles, preuves, calendrier.

Kit ambassadeur
Ce que chaque collaborateur peut dire.

Repères travaillés : diagnostic d'image, causes racines, promesse de service, reconquête par la preuve, communication de reconquête, baromètre d'image ; 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.