

















UNE JOURNEE POUR MOBILISER VOTRE PERSONNEL 1jour

<p>OBJECTIFS GENERAUX DE FORMATION</p> <p><i>En situation professionnelle le stagiaire doit :</i></p>	<p>OBJECTIFS OPERATOIRES</p> <p><i>Rendre le stagiaire capable de :</i></p>	<p>CONTENU PEDAGOGIQUE</p> <p><i>Programme :</i></p>
<p><i>Comprendre que l'on ne travaille pas pour un "patron", mais pour soi, au service du client avec son entreprise.</i></p> <p><i>Savoir que sans motivation, il ne peut y avoir de performance.</i></p> <p><i>Etre ambassadeur de son entreprise</i></p> <p><i>Avoir compris l'importance du service au client</i></p>	<p>Comprendre le fonctionnement de l'entreprise et le rôle qu'il y tient</p> <p>Mieux communiquer dans l'entreprise et au sein de l'équipe</p> <p>Pouvoir évaluer le coût d'une perte de temps</p> <p>Améliorer la relation et le service rendus au client</p>	<p>L'entreprise du BTP.</p> <ul style="list-style-type: none">  Gérer c'est Prévoir,  La théorie de l'amélioration permanente (O.D.T.A.),  La loi de l'offre et de la demande et l'évolution des produits,  L'entreprise qui gagne,  Les différents types de clients et de marchés,  Le cycle de production : Les 6 étapes d'une affaire B.T.P. <p>La communication :</p> <ul style="list-style-type: none">  Les principes de la communication,  Le schéma de la communication,  La motivation et la performance. <p>Le prix de vente d'une heure de travail:</p> <ul style="list-style-type: none">  Les déboursés : Main d'œuvre et charges sociales patronales, frais généraux, marge et TVA,  Le coût d'une perte de temps. <p>Le commercial de chantier</p> <ul style="list-style-type: none">  La qualité et les conséquences d'une malfaçon,  L'importance de la propreté,  La tenue vestimentaire,  Le vocabulaire et le comportement,  Comment répondre à un client mécontent.