



Spécialiste de l'Accompagnement Humain, depuis plus de 30 ans

Vous avez une **action à mettre en place en INTRA pour une population importante**.
Vous démarrez votre phase de réflexion.

Nous mettons **notre expertise, depuis plus de 30 ans**, à votre disposition pour réfléchir ensemble, vous aider à clarifier vos objectifs et vous **présenter une réponse SUR MESURE, adaptée à VOS besoins**.

Exemple d'une action INTRA sur MESURE, effectuée pour des Ingénieurs de Clientèle.

Renforcer sa POSTURE en Relations Clients

Contexte donné par le client

La cible

Près d'une centaine de **Collaborateurs** de la filiale française, d'une société américaine, spécialisée dans des solutions d'externalisation professionnelle, **en charge d'assumer** :

- la mise en place des solutions,
- la formation des utilisateurs,
- le conseil et le suivi.

Ils représentent une forte disparité de personnalités, tant au niveau de leurs formations initiales, de leurs expériences, que de leur âge et avec des compétences variables.

Les contraintes

- Réduction des budgets de déplacement.
- Les rencontres régulières avec les clients pour pérenniser le partenariat sont remplacées par le téléphone ou les mails.
- Le temps à accorder aux clients est compté.
- Le Home working se généralise.
- La mise en place de cette nouvelle organisation n'a pas bénéficié d'un accompagnement au changement.
- Les objectifs de résultats attendus restent inchangés.
- Les collaborateurs sont dispersés dans la France entière.

Les enjeux **Un double objectif : opérationnel et stratégique**

Faire bouger les convictions.

Garantir la même qualité d'interaction et de communication à distance qu'en face à face.

Conserver la dimension émotionnelle même au téléphone.

La réponse apportée par IEHP

PREPARATION

Cette mission a nécessité **une exploration pointue des besoins** sous forme de

- Audits,
- Conférences téléphoniques renouvelées,
- Options de programmes réajustés,

le tout, en étroite collaboration avec notre Formatrice/Coach, la Responsable de la Formation et un Directeur des Opérations.

DEROULEMENT de l'ACTION

9 groupes ont été formés. Les formations se sont passées en Région Parisienne, à Nantes et à Lyon et ont été animées par la même Formatrice / Coach.

Trois journées de formation, organisées en 2 temps :

- **2 jours**

Avec des apports théoriques et pratiques, des études de cas, des jeux de rôles.

Contenu, tourné vers une meilleure connaissance de soi, de la relation et de la gestion des émotions, cela a favorisé des échanges riches et constructifs tout au long de la formation.

- **1 jour d'accompagnement opérationnel – 6 mois plus tard**

Renforcer les compétences en cours d'acquisition / Partager ses expériences.
Dépasser les points d'achoppements / Ajuster sa posture...

Suivi, dans l'année suivante

Accompagnement opérationnel :

Collectif sur site ou visioconférence

Individuel, par téléphone ou Visioconference.

Nous sommes à votre écoute

Appeler Eva DEPECKER – Co Dirigeante IEHP – 01 83 81 67 97 – 04 99 51 66 18 – eva.depecker@iehp-34.com