

Coaching et supervision dans un Help Desk

jcf

Objectifs :

- Faire des responsables hiérarchiques, des accompagnateurs
- Les sensibiliser à la place et à l'importance du coaching dans le management d'un help Desk
- Établir la relation entre le coaching, les statistiques et performances et l'évaluation

Contenu :

- La dynamique du coaching et ses implications concrètes
- Les différentes pratiques du coaching
- Les différentes dimensions d'un coaching efficace
- Mener et conclure un entretien de coaching
- L'accompagnement "on the job" et les actions correctives

Méthodologie :

- Exposés de sensibilisation
- Discussions de groupe
- Auto-diagnostic et plan de perfectionnement individuel

Public :

- Toutes les personnes qui encadrent un Help Desk et qui souhaitent dynamiser les performances de leur équipe
- Les managers trop centrés sur les aspects opérationnels ou techniques et qui souhaitent se perfectionner sur le plan de la relation avec l'équipe

Durée :

- 1 Jour