



Ce module vise à amener les personnes à adopter une attitude centrée sur le client – individu, groupe/équipe ou organisation et à envisager le rôle de conseiller comme en étant un de soutien à la décision des personnes ou des systèmes clients. Cette approche comporte des étapes importantes en vue de permettre au client d'être proactif dans le processus. L'un des postulats de base est de permettre l'acquisition des connaissances nécessaires à la prise de décision et d'initier la mise en œuvre des capacités du client. Plus concrètement, le conseiller doit être en mesure d'aider le client à mieux analyser et comprendre globalement sa situation en vue d'une démarche ou d'une prise de décision. C'est une approche qui mise sur la responsabilisation du client.

DURÉE 2 jours

OBJECTIFS

- Livrer une appréciation
- Guider le client à travers les étapes du processus
- Distinguer la demande du besoin
- Créer le contexte pour rendre le client proactif dans la démarche
- Identifier le rôle le plus pertinent à jouer en fonction de la situation (expert vs facilitateur et autres)
- Clarifier les notions de client/fournisseur
- Expérimenter l'analyse d'incident critique dans une perspective de praxéologie

CONTENU

- Le processus de rôle-conseil
- Les rôles d'expert vs de facilitateur
- Les enjeux et les biais de la relation
- La demande, la commande ou le besoin
- Les autres rôles

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Multi Aspects Groupe Inc. expédie avant la session un document de travail.

Le déroulement de la rencontre comporte un retour sur les lectures du document. La mise en pratique de la théorie s'effectue au moyen de mises en situation suivies de périodes d'échanges liées au vécu sur le milieu de travail.

Une évaluation est faite à l'issue de la session.

Chaque participant reçoit une attestation de sa participation comportant le titre de la session et son contenu.