

Collaborer et offrir du support technique en contexte international

Raison d'être de la formation

Soutenir et outiller les équipes qui interagissent et guident des opérateurs (gens sur le plancher) à utiliser, entretenir ou réparer leurs produits à distance dans un contexte multiculturel.

Résultats concrets

Module 1 : Collaborer en contexte multiculturel

- (2 heures – virtuel)
- Déposer des conditions de collaboration gagnantes – nommer l'évidence
- Développer la relation et établir un lien de confiance
- S'initier aux similitudes et aux différences culturelles

Module 2 : Offrir du support technique à l'international

- (2 heures – virtuel)
- Questionner pour revalider sa compréhension avant de proposer des solutions
- Établir un climat collaboratif, nourrir la confiance du collaborateur (incluant sa confiance en lui/elle s'il/elle doit faire la manipulation)
- Prendre de la perspective, revalider, repréciser

Outils pratico-pratiques

Module 1 : Collaborer en contexte multiculturel

- 3 angles morts à valider
- Trucs pratiques pour poser des questions ouvertes d'impact
- 3 étapes pour se dépêtrer en cas de micro-agressions
- 6 dimensions culturelles à intégrer dans ses échanges

Module 2 : Offrir du support technique à l'international

- Quoi valider – éviter de prendre pour acquis
- 3 questions pour valider le niveau de confiance de l'interlocuteur qui doit faire

une manipulation

- Double validation – démarche pour varier ses approches

Formation dynamique

Module 1 : Collaborer en contexte multiculturel

- Discussion dirigée d'introduction : trucs pour se rendre compte rapidement quand quelque chose ne va pas
- Démonstration : angles morts à éviter
- Mise en situation : poser des questions puissantes
- Étude de cas : reconnaître les micro-agressions (celles commises et reçues)
- Présentation : dimensions culturelles
- Pratique en sous-groupe : premiers signes sur lesquels porter attention
- Discussion dirigée : quoi faire rapidement si rien ne fonctionne

Module 2 : Offrir du support technique à l'international

- Discussion dirigée d'introduction : les pièges à éviter, les risques du support technique à distance et en contexte international
- Mise en situation : développer la confiance à distance
- Démonstration : quoi valider et trucs pour confirmer une compréhension commune
- Discussion dirigée : quoi faire quand Oui veut dire Non
- Pratique en sous-groupe : comment ne pas offenser en posant des questions de base
- Discussion de conclusion : comment savoir qu'il est temps d'escalader la démarche



Que votre entreprise soit présentement active à l'international ou ambitionne de développer de nouveaux marchés, cette formation sensibilisera et outillera vos collaborateurs pour éviter des pièges et pour percevoir rapidement les risques communicationnels et relationnels. Une façon proactive de prévenir des erreurs potentiellement coûteuses.

Contexte

disponible en format 2 heures ou ½ journée | présentiel ou virtuel | en formation publique ou en groupe en entreprise | anglais et français