

Formation **Rôle et posture du consultant**

Cette formation vise l'appropriation du rôle de consultant dans un contexte client. Savoir se vendre, porter un projet, s'assumer en tant qu'expert, animer un groupe de travail... La mission d'un consultant consiste à accompagner et transmettre à son client non plus seulement son expertise et ses méthodes de travail, mais requiert également l'adoption d'une certaine posture et des compétences comportementales clés. Au cours de la formation, les apprenants constitueront leur propre boîte à outils de consultant et s'approprieront les principales méthodes et techniques à mettre en œuvre pour mener à bien leurs missions. Ils sauront finalement dépasser leurs compétences techniques et agir comme de véritables professionnels de la relation dans les entreprises au sein desquelles ils évoluent.

Durée

2 jours

Objectifs pédagogiques

- Connaître les concepts de base et enjeux liés au métier de consultant
- Être en mesure de comprendre et qualifier le besoin d'un client
- Identifier sa valeur ajoutée et se positionner en tant qu'expert
- Développer une posture de consultant orientée client
- Construire une méthodologie de travail applicable à tous types de missions

Public

Tous

Prérequis

Aucun

Programme de formation

Introduction : les fondamentaux du métier de consultant

Objectifs pédagogiques de la formation, approche et méthodes mobilisées

Généralités sur le métier de consultant : statut, compétences, atouts, inconvénients...

Les niveaux d'intervention du consultant : conseil, formation, prestation de services...

Le cadre d'intervention : parties prenantes, objectifs, contractualisation...

Quelques outils et grilles d'analyse utiles :

SWOT, matrice RACI, diagramme de GANTT, d'Ishikawa...

La relation client/consultant

Les grands principes de la relation client

Découvrir un secteur d'activité : acteurs, types de prestation, évolutions...

S'approprier une culture d'entreprise et un dispositif de travail

Retour sur les grands principes du mode projet

Identifier et comprendre le besoin d'un client

L'écoute active, le questionnement et la reformulation

Fidélisation du client

Gérer les situations difficiles : mécanismes du conflit

Positionnement et posture du consultant

La différence de posture entre consultant et salarié

Connaître son champ d'expertise et sa valeur ajoutée

La relation à l'autre

La conduite du changement

L'objectivité du consultant

Être force de proposition

L'importance d'un feedback en continu

Le principe de co-construction

Valoriser sa production

S'auto-évaluer et effectuer le suivi de son intervention

Clôturer une mission

Moyens et méthodes pédagogiques

- La formation alterne entre présentations des concepts théoriques et mises en application à travers d'ateliers et exercices pratiques.
- Les participants bénéficient des retours d'expérience terrains du formateur ou de la formatrice
- Un support de cours numérique est fourni aux stagiaires

Modalités d'évaluation

- **En amont de la session de formation**, un questionnaire d'auto-positionnement est remis aux participants, afin qu'ils situent leurs connaissances et compétences déjà acquises par rapport au thème de la formation.
- **En cours de formation**, l'évaluation se fait sous forme d'ateliers, exercices et travaux pratiques de validation, de retour d'observation et/ou de partage d'expérience.
- **En fin de session**, le formateur évalue les compétences et connaissances acquises par les apprenants grâce à un questionnaire reprenant les mêmes éléments que l'auto-positionnement, permettant ainsi une analyse détaillée de leur progression.