

Maitriser les fondamentaux du management

PUBLIC CONCERNE

Managers intermédiaires

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- ▶ Développer les compétences managériales
- ▶ Apporter de la motivation et du dynamisme aux collaborateurs
- ▶ Communiquer efficacement dans les situations difficiles
- ▶ Développer l'esprit d'équipe
- ▶ Piloter la qualité de service en s'appuyant sur le référentiel
- ▶ Faire progresser ses équipes
- ▶ Savoir debriefer une écoute

PRE-REQUIS

Aucun pré-requis

DUREE ET MODALITES PRATIQUES DE LA FORMATION

Durée (en jour et en heures): 3 journées + 1 journée

Modalités pratiques : présentiel

Nombre de stagiaires (à titre de recommandation) : 8

FORMATEUR

- ▶ Didier Serrant

MOYENS PEDAGOGIQUES & TECHNIQUES

- ▶ Form'Action, méthode interactive et participative qui fait appel aux expériences professionnelles de chaque participant.
- ▶ Apports théoriques illustrés par des exemples concrets et réels
- ▶ Exercices individuels et collectifs
- ▶ Plan d'action individualisé
- ▶ Autodiagnostic
- ▶

MODALITES DE SUIVI ET MODE D'EVALUATION

- ▶ Quizz d'évaluation des acquis pédagogiques
- ▶ Correction orale et collective avec l'intervenant
- ▶ Feuille de présence signée par chaque participant à chaque demi-journée.
- ▶ Fiches d'évaluation complétées par le formateur et par les participants.
- ▶ Attestation de formation

CONTENU DE LA FORMATION / DEROULE

Connaître les rôles et les responsabilités du manager

- ▶ Comprendre le rôle d'animation de l'équipe
- ▶ Situer l'importance du rôle d'encadrement de l'équipe
- ▶ Comprendre les rôles dans un groupe
- ▶ Connaître les techniques d'animations

Encadrer son équipe

- ▶ Découvrir son style de management et son impact sur son équipe
- ▶ Connaître les différents styles de management
- ▶ Personnaliser son management pour gagner en efficacité et renforcer la cohésion de son équipe

Communiquer efficacement avec ses équipes

- ▶ Comprendre les phénomènes de la perception et de la communication
- ▶ Développer ses capacités d'expression orale
- ▶ Pratiquer l'écoute active
- ▶ Comprendre et décoder les motivations et les messages de ses interlocuteurs
- ▶ Poser les bonnes questions
- ▶ S'adapter au langage et aux attentes du récepteur
- ▶ Structurer et synthétiser une information
- ▶ Communiquer par l'assertivité

Motiver son équipe

- ▶ Découvrir les mécanismes de la motivation
- ▶ Cerner les motivations individuelles des membres de son équipe et mieux comprendre leurs attitudes
- ▶ Adopter des méthodes et attitudes motivantes
- ▶ Recadrer un comportement inadéquat sans démotiver

Maitriser les situations conflictuelles

- ▶ Savoir lever et traiter les objections.
- ▶ Méthode RAS.
- ▶ Tourner les objections en avantages
- ▶ Adopter un comportement adapté
- ▶ Comprendre les éléments en jeu dans un conflit
- ▶ Repérer les comportements adaptés

TARIF

Intra entreprise : 1 900€ H.T / jour - Autres formats et demandes spécifiques sur devis.

DISPONIBILITE DE REALISATION

Dans le mois qui suit la commande sous réserve de la disponibilité du/des formateur(s) /trice(s).