

FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT OPÉRATIONNEL-NIVEAU1



OBJECTIFS DE FORMATION

- ⇒ Acquérir les savoir-faire essentiels du management au quotidien
- ⇒ Mettre sa communication au service du management de son équipe
- ⇒ Développer son leadership
- ⇒ Faire face aux situations délicates du management



PROGRAMME DÉTAILLÉ

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ● Intégrer l'importance de la communication dans son rôle de manager <ul style="list-style-type: none"> ▸ La notion de filtre ▸ La théorie de l'iceberg ▸ Les obstacles dans la communication ● Faire passer un message efficacement <ul style="list-style-type: none"> ▸ Les dimensions de la communication et leurs impacts sur le message ▸ Le schéma de la communication ▸ L'importance de la communication non verbale ● Mettre en place un dialogue avec le collaborateur <ul style="list-style-type: none"> ▸ Le principe de la synchronisation pour établir la confiance ▸ Les caractéristiques de l'écoute active: l'attitude/la force du silence ▸ La reformulation : utilisation et caractéristiques ● Savoir chercher la précision dans une demande pour éviter les incompréhensions mutuelles <ul style="list-style-type: none"> ▸ Les erreurs de langage classifiées selon la grille DOG ▸ Les différents types de questions pour y faire face ● Asseoir sa crédibilité pour capter l'attention et susciter l'intérêt. <ul style="list-style-type: none"> ▸ Les 10 critères d'une intervention orale réussie sur le fond ▸ Les 10 critères d'une intervention orale réussie sur la forme ● Réagir à une remarque déstabilisante de la part d'un collaborateur <ul style="list-style-type: none"> ▸ L'attitude à adopter ▸ Le principe de l'accusé-réception et sa trame en 4 étapes | <ul style="list-style-type: none"> ● Faire un feedback constructif à un collaborateur <ul style="list-style-type: none"> ▸ Le principe du feedback ▸ La nécessaire distinction entre faits et opinions ▸ Les étapes d'un bon feedback ● Établir un plan d'actions et mettre en oeuvre les moyens pour le réaliser <ul style="list-style-type: none"> ▸ Les 3 types d'objectifs ▸ Les critères SMART d'un objectif de résultat ▸ La construction du plan d'actions pour atteindre l'objectif fixé ▸ La trame en 5 étapes pour communiquer ses objectifs à un collaborateur ● Donner une consigne/des instructions <ul style="list-style-type: none"> ▸ La trame en 7 points clés ▸ La vérification de la bonne compréhension ● Reconnaître les réussites pour encourager <ul style="list-style-type: none"> ▸ La spirale de l'échec ou de la réussite ▸ Le besoin nécessaire de signes de reconnaissance ▸ Les types de signes de reconnaissance ▸ Les deux paramètres d'une félicitation ● Savoir dire "non" quand cela est nécessaire <ul style="list-style-type: none"> ▸ La trame pour dire "non" ▸ Les techniques supplémentaires pour appuyer un refus ● Savoir recadrer un collaborateur <ul style="list-style-type: none"> ▸ Le collaborateur "hors-jeu" ▸ Le principe à faire respecter |
|---|--|

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Exercices de prise de conscience • Intervention orale face au groupe sur un sujet libre + débriefing individuel du formateur • Exercices de communication • Jeu de rôle : donner un feedback • Exercice : définir un plan d'action • Jeu de rôle pour donner une consigne • Jeu de rôle pour donner un signe de reconnaissance • Jeu de rôle pour dire "non" • Jeu de rôle pour recadrer un collaborateur | <ul style="list-style-type: none"> ⇒ SUPPORT <ul style="list-style-type: none"> - Document du participant : synthèse et points clés de la formation remis au fur et à mesure du stage - Rédaction d'un plan d'actions individuel ⇒ EVALUATION <ul style="list-style-type: none"> - Grille d'évaluation des objectifs ⇒ ATTESTATION DE STAGE <ul style="list-style-type: none"> - Remise en fin de formation |
|---|---|

MODALITÉS

- ⇒ DURÉE :
3 jours, soit 21h de formation
- ⇒ TARIF (D) :
Tarif dégressif (en fonction du nombre de participants inscrits sur 1 même session par un même tiers) :
 - 1635 € nets / 1 part.
 - 1390 € nets / 2 part.
 - 1308 € nets / 3 part.

Les prix indiqués sont nets (HT à équivalence TTC), en application de l'art. 261.4-4è-a du CGI qui exonère les organismes de formation de TVA.

CALENDRIER

- ⇒ PARIS :
 - 7, 8 et 9 novembre 2011
 - 30, 31 janv et 1 fev 2012
 - 4, 5 et 6 avril 2012
 - 27,28 et 29 août 2012
 - 7, 8 et 9 novembre 2012
- ⇒ LYON :
 - 7, 8 et 9 novembre 2011
 - 30, 31 janv et 1 fev 2012
 - 4, 5 et 6 avril 2012
 - 27,28 et 29 août 2012
 - 7, 8 et 9 novembre 2012

PUBLIC

- ⇒ PERSONNES CONCERNÉES :
Managers, futurs managers
- PRE REQUIS :
Aucun
- ⇒ EFFECTIF :
Minimum 4 participants
Maximum 8 participants

INTERVENANT

Consultant Senior en Management, Coach ou étant qualifié en PNL, Analyse Transactionnelle, Approche systémique, formé aux méthodes spécifiques de Capite Corpus pour le Management.

Ref : MGO1



- Responsable inter : Chrystel Belvisi
cbelvisi@capitecorpus.com



- tél. : +33 (0) 950 05 60 60
- fax : +33 (0) 979 94 79 40
- email : info@capitecorpus.com