



MANAGEMENT OPÉRATIONNEL

Acquérir les savoir-faire essentiels du management au quotidien



PROGRAMME
Accessible en : Flexi'Inter Intra-entreprise Training individuel

J-15 > questionnaires avant-stage ciblant contexte, mission, difficultés et cas pratiques relayés par les participants

Jour 1

1 | Prendre conscience de l'impact de son propre comportement

- ▶ Le filtre et ses obstacles dans la communication
- ▶ Le schéma de la communication
- ▶ Le rôle et les responsabilités respectives de l'émetteur et du récepteur dans la communication
- ▶ Les 3 dimensions de la communication et leur impact

2 | Délivrer un message convaincant et assoir sa crédibilité

- ▶ L'importance de la communication non verbale
- ▶ Les 10 critères d'une intervention orale réussie sur le fond
- ▶ Les 10 critères d'une intervention orale réussie sur la forme

3 | Mettre en place un dialogue avec le collaborateur

- ▶ Le principe de la synchronisation pour établir la confiance
- ▶ Les caractéristiques de l'écoute active: l'attitude/la force du silence
- ▶ Les erreurs de langage classifiées selon la grille DOG et le jeu de questionnement
- ▶ Le mécanisme de l'empathie

Ancrage des acquis / Consolidation Plan d'action et de progression individuel

Jour 2 Réactivation des acquis du jour 1

4 | Mettre en oeuvre un plan d'actions

- ▶ 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

5 | Entretenir la motivation de chaque collaborateur

- ▶ Les types de signes de reconnaissance
- ▶ Les deux paramètres d'une félicitation
- ▶ La délégation comme outil de motivation

6 | Donner une consigne / des instructions

- ▶ La trame en 7 points clés
- ▶ La vérification de la bonne compréhension

Ancrage des acquis / Consolidation Plan d'action et de progression individuel

Jour 3 Réactivation des acquis du jour 2

7 | Traiter sereinement les objections et s'y opposer si nécessaire

- ▶ L'accusé-réception
- ▶ La logique additive du « et » pour introduire une contre-argumentation recevable
- ▶ L'argumentation à partir de la position de l'autre
- ▶ La trame du savoir dire non en 7 étapes
- ▶ Les techniques complémentaires pour résister

8 | Donner un feedback constructif

- ▶ L'attitude première à adopter
- ▶ Le recueil d'informations : la méthode SPRI
- ▶ Les 4 étapes d'un bon feedback

9 | Mener un entretien de recadrage

- ▶ L'identification de l'écart par rapport à la "norme"
- ▶ La trame en 10 étapes pour obtenir un engagement de changement

Ancrage des acquis
▶ Consolidation Plan d'action et de progression individuel
▶ Eval'formation et remise des attestations

S.A.V. Pédagogique : Crédit mail 7/participant pendant 6 mois.

Les activités pédagogiques Capite Corpus

DéclIC > prendre conscience... **MécaniC** > s'approprier une méthode...

PratiC > se mettre en situation... **VéridiC** > s'entraîner dans son contexte...

Objectifs pédagogiques
COMMENT FAIRE POUR ...

- ▶ Prendre conscience de l'impact de son propre comportement
- ▶ Délivrer un message convaincant et assoir sa crédibilité
- ▶ Mettre en place un dialogue avec le collaborateur
- ▶ Mettre en oeuvre un plan d'actions
- ▶ Entretenir la motivation de chaque collaborateur
- ▶ Donner une consigne / des instructions
- ▶ Traiter sereinement les objections et s'y opposer si nécessaire
- ▶ Donner un feedback constructif
- ▶ Mener un entretien de recadrage

EVAL'FORMATION

Avant la formation : Identifier ses attentes, ses enjeux, remonter ses difficultés, son contexte

En fin de formation : Auto-évaluer sa progression personnelle sur chaque objectif pédagogique

Après la formation : Donnez votre avis sur l'utilité de la formation de retour à votre poste de travail !

PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior et coach, expert en management

PUBLIC

Personnes concernées : Managers - futurs managers

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 3 - max. 8 participants

MODALITÉS & TARIFS

Flexi'Inter : Des sessions inter-entreprises à la demande : **1890 € / part.**
(Uniquement à distance ou en présentiel à Lyon)

Intra-entreprise : organiser cette formation dans votre entreprise en présentiel ou en distanciel

Training individuel : formation accessible en "one to one" : durée et schéma pédagogique adaptés

DEMANDER UN DEVIS DÉTAILLÉ PROGRAMMER UNE DATE

Tous nos tarifs sont NETS : TVA non applicable, article 293 B du CGI (exonération des organismes de formation de TVA)