



## MANAGEMENT OPÉRATIONNEL

Acquérir les savoir-faire essentiels du management au quotidien



### PROGRAMME

Accessible en :



Intra-entreprise



Training individuel

- **Pour qui ?** Managers - futurs managers
- **Prérequis :** Aucun
- **Profil de l'intervenant :** Consultant Senior et coach , expert en management
- **Durée du programme :** 3 jours soit 21 heures

**J -15 > Votre formation se prépare dès maintenant : questionnaire personnalisé sur votre mission, vos enjeux, difficultés et cas rencontrés**

- 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 asseoir 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
- 4 | Définir des objectifs stimulants et suivis d'effets**
  - ▶ Les 3 types d'objectifs
  - ▶ Les critères et la formulation d'un objectif de résultat
  - ▶ L'entretien de fixation d'objectifs
- 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 | Annoncer une décision**
  - ▶ L'annonce d'une décision difficile : les principes à appliquer
  - ▶ La vérification de la bonne compréhension
- 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**
  - ▶ La trame FISC pour un feedback constructif
  - ▶ Le feedback sandwich : principe et limite
  - ▶ Le feedback "suggestion minute"
- 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

Pendant la formation > mises en situation complétées à partir de vos cas réels

Clôture de la formation :

- ▶ Synthèse et points d'ancrage
- ▶ Formalisation du plan d'action personnalisé pour activer les nouveaux comportements

### Nos activités pédagogiques : 4 temps pour ancrer durablement ...

- |  |  |
|--|--|
| <b>"DécliC"</b> : tests, auto-diagnostics pour activer la <b>prise de conscience</b> | <b>"MécaniC"</b> : exercices <b>mécaniques</b> pour <b>s'approprier</b> les techniques |
| <b>"PratiC"</b> : des <b>simulations</b> avec un cadre et un objectif définis        | <b>"VéridiC"</b> : un entraînement <b>semi-réel</b> pour faciliter le transfert        |



Objectifs pédagogiques

### COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 Prendre conscience de l'impact de son propre comportement
- 2 Délivrer un message convaincant et asseoir sa crédibilité
- 3 Mettre en place un dialogue avec le collaborateur
- 4 Définir des objectifs stimulants et suivis d'effets
- 5 Entretenir la motivation de chaque collaborateur
- 6 Annoncer une décision
- 7 Traiter sereinement les objections et s'y opposer si nécessaire
- 8 Donner un feedback constructif
- 9 Mener un entretien de recadrage



### MODALITÉS D'ÉVALUATION

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

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

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



### VOTRE FORMAT



**Intra-entreprise :** votre formation s'adapte à vos **enjeux réels**. Vos équipes se forment ensemble aux dates qui vous conviennent



**Training individuel** - un **accompagnement personnalisé** à partir de ce programme pour progresser rapidement. Vous travaillez exclusivement sur vos problématiques, à votre rythme, en toute confidentialité.

### TARIFS

- **Intra entreprise :** 5610 € - 3 jours - 8 participants (frais déplacement non inclus)
- **Training individuel :** 2590 € / 11 h d'accompagnement individuel

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



### INCLUS DANS VOTRE FORMATION :

- **Vos fiches mémos pocket** → l'essentiel des méthodes toujours sur vous !
- **Un Plan d'action personnalisé** → Fil rouge complété durant la formation
- **Un SAV Pédagogique** → 5 échanges mail/participant pendant 6 mois
- **Un Questionnaire préparatoire** → pour mieux vous connaître avant la formation



DEMANDER UN DEVIS DÉTAILLÉ  
PROGRAMMER UNE DATE

Tel. : +33 (0) 950 05 60 60

Site : [www.capitecorpus.com](http://www.capitecorpus.com)

Email : [info@capitecorpus.com](mailto:info@capitecorpus.com)



Vous êtes en situation de **handicap** : nous sommes là pour personnaliser votre accompagnement : [nous contacter](#)