



## MANAGEMENT OPÉRATIONNEL

Acquérir les savoir-faire essentiels du management au quotidien



### PROGRAMME

Accessible en :



- 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 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

#### 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'ancre
- Formalisation du plan d'action personnalisé pour activer les nouveaux comportements

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

**"DécliC"** : tests, auto-diagnostic pour activer la **prise de conscience**

**"MécaniC"** : exercices **mécaniques** pour **s'approprier** les techniques

**"PratiC"** : **des simulations** avec un cadre et un objectif définis

**"VéridiC"** : un entraînement **semi-réel** pour faciliter le transfert

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

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

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



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
- Définir des objectifs stimulants et suivis d'effets
- Entretenir la motivation de chaque collaborateur
- Annoncer une décision
- Traiter sereinement les objections et s'y opposer si nécessaire
- Donner un feedback constructif
- 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



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