MANAGEMENT OPÉRATIONNEL

Acquérir les savoir-faire essentiels du management au quotidien

CAPITE CORPUS

3 jours • 21 heures | **3 à 8 participants** | **Intra-entreprise / individuel**

À QUI S'ADRESSE CE PROGRAMME ?

Managers - futurs managers

Prérequis : aucun

Intervenant : consultant senior et coach, expert en management

DÉLAI DE MISE EN OEUVRE

Entre 1 et 2 mois à compter de la demande

ACCESSIBILITÉ

Vous êtes en situation de handicap : nous sommes là pour personnaliser votre accompagnement.
Nous contacter.

LES + DE CETTE FORMATION :

- **Expérimenter son impact de manager :** prises de parole filmées et jeux de communication autour des actes du quotidien
- **S'entraîner aux situations clés du manager :** objectifs, félicitations, délégation, décision, objections, feedback et recadrage en jeux de rôles
- **Repartir avec une boîte à outils complète :** des trames prêtes à l'emploi pour chaque acte de management
- **Agir dès la prise de poste :** une formation recommandée dans les parcours d'intégration des nouveaux managers

VOTRE FORMAT & VOS TARIFS

Intra-entreprise

Votre formation s'adapte à vos enjeux réels. Vos équipes se forment ensemble aux dates qui vous conviennent. Vous souhaitez adapter ce programme, n'hésitez pas à nous contacter

5 250 € / 3 jours • 8 participants
Frais de déplacement non inclus

Training individuel

Un accompagnement personnalisé à partir de ce programme pour progresser rapidement. Vous travaillez exclusivement sur vos situations, à votre rythme, en toute confidentialité.

2 460 € / 11 heures
5 classes virtuelles de 2 heures + 1 classe virtuelle de 1 heure en face à face

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

INCLUS DANS VOTRE FORMATION

Des 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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Avant : identifier ses attentes, remonter ses difficultés, son contexte

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

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

MANAGEMENT OPÉRATIONNEL
OBJECTIFS ET PROGRAMME

CAPITE CORPUS

NOS ACTIVITÉS PÉDAGOGIQUES : **DécliC** : tests et auto-diagnostics **MécaniC** : exercices d'entraînement **PratiC** : mises en situation avec débriefing **VéridiC :** entraînement sur vos situations réelles

J-7 **Votre formation se prépare dès maintenant :** questionnaire personnalisé sur votre mission, vos enjeux, vos difficultés et les cas rencontrés.

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

EN PRATIQUE
- Expériences sur les filtres de perception
- Exercices : passer du « c'est » au « je »

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

EN PRATIQUE
- Training : prise de parole filmée face au groupe
- Exercices : débriefing vidéo à partir des critères de l'oral
- Training : rejouer son intervention en corrigeant ses points d'amélioration

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

EN PRATIQUE
- Test d'écoute
- Training en binôme : écouter et reformuler
- Exercices : faire préciser les propos d'un collaborateur

JOUR 2

4 | Définir des objectifs stimulants et suivis d'effets

- Les 3 types d'objectifs
- Les critères et la formulation du'n objectif de résultat
- L'entretien de fixation d'objectifs

EN PRATIQUE
- Training : définir des objectifs pour un collaborateur de son équipe
- Training : mener un 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

EN PRATIQUE
- Training : féliciter un collaborateur
- Training : cartographier les compétences de son équipe
- Training : déléguer une tâche et vérifier sa compréhension

6 | Annoncer une décision

- L'annonce d'une décision difficile : les principes à appliquer
- La vérification de la bonne compréhension

EN PRATIQUE
- Démo : annoncer une décision à son équipe
- Training : préparer et simuler l'annonce d'une décision réelle

Tel. : +33 (0) 950 05 60 60 Site : www.capitecorpus.com Email : info@capitecorpus.com

Capite Corpus - Organisme de formation • 45 rue Ste Geneviève - 69006 Lyon
Concepteur et diffuseur exclusif de cette formation • N° de formation professionnelle : 82690854469
RCS Lyon - SIRET : 449 928 951 00044

MANAGEMENT OPÉRATIONNEL
OBJECTIFS ET PROGRAMME

CAPITE CORPUS

NOS ACTIVITÉS PÉDAGOGIQUES : **DécliC** : tests et auto-diagnostics **MécaniC** : exercices d'entraînement **PratiC** : mises en situation avec débriefing **VéridiC :** entraînement sur vos situations réelles

JOUR 3

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

EN PRATIQUE

- Training : répondre à une objection avec une trame structurée
- Training : dire non à une demande irrecevable

8 | Donner un feedback constructif

- La trame FISC pour un feedback constructif
- Le feedback sandwich : principe et limite
- Le feedback "suggestion minute"

EN PRATIQUE

- Exercices : distinguer observation et interprétation
- Training : formuler un feedback structuré

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

EN PRATIQUE

- Démo : nos réflexes face à l'erreur d'un collaborateur
- Training : recadrer un collaborateur à partir d'une situation réelle ou d'un cas

Clôture de la formation :

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