

Stages Pratiques

Devenir manager, réussir dans votre nouvelle fonction.... (p2)

Management d'équipe, animer, motiver votre équipe de projet.... (p4)

Manager de proximité.... (p6)

Déléguer et responsabiliser.... (p7)

Reconnaître et valoriser ses collaborateurs.... (p9)

Fixer et évaluer des objectifs.... (p10)

Maîtrisez les conflits dans votre équipe.... (p12)

Réussir vos entretiens opérationnels.... (p13)

Conduire un entretien de recadrage.... (p15)

Réussir vos entretiens annuels d'évaluation.... (p17)

Managers, conduire l'entretien professionnel.... (p18)

Conduire une réunion avec efficacité.... (p19)

Conduire une réunion difficile.... (p20)

Mener une réunion de résolution de problèmes.... (p21)

Cycle certifiant Nouveau Manager.... (p23)

Stage pratique de 3 jour(s)
Réf : MOP

Participants

Cette formation s'adresse prioritairement aux cadres amenés à prendre la tête d'une équipe, mais aussi à tous ceux qui souhaitent structurer leur pratique.

Pré-requis

Aucune connaissance particulière.

Prix 2012 : 1730€ HT

Eligible DIF

Dates des sessions

Paris

21 mai 2012, 25 juin 2012
16 juil. 2012, 27 août. 2012
24 sep. 2012, 29 oct. 2012
26 nov. 2012, 17 déc. 2012

Aix

2 juil. 2012, 17 sep. 2012
26 nov. 2012

Bordeaux

9 juil. 2012, 8 oct. 2012
17 déc. 2012

Bruxelles

18 juin 2012, 9 juil. 2012
8 oct. 2012, 17 déc. 2012

Genève

9 juil. 2012, 8 oct. 2012
17 déc. 2012

Lille

9 juil. 2012, 8 oct. 2012
17 déc. 2012

Luxembourg

9 juil. 2012, 8 oct. 2012
17 déc. 2012

Lyon

2 juil. 2012, 17 sep. 2012
26 nov. 2012

Nantes

23 juil. 2012, 3 sep. 2012
12 nov. 2012

Rennes

23 juil. 2012, 3 sep. 2012
12 nov. 2012

Sophia-antipolis

2 juil. 2012, 17 sep. 2012
26 nov. 2012

Strasbourg

9 juil. 2012, 8 oct. 2012
17 déc. 2012

Toulouse

9 juil. 2012, 8 oct. 2012
17 déc. 2012

Devenir manager réussir dans votre nouvelle fonction

OBJECTIFS

Un bon manager doit conjuguer avec efficacité savoir-faire et savoir-être dans l'ensemble de ses activités professionnelles. Pour ce faire, il lui est indispensable de développer des compétences relationnelles productives, de connaître et d'optimiser le fonctionnement de ses équipes, tout en adoptant une vision positive et active de son environnement. Très concret et basé sur de nombreux exercices, ce stage permet d'acquérir les réflexes essentiels du bon manager.

1) Les styles de management

2) Etre en phase avec son équipe

3) Techniques de communication

Travaux pratiques

Ce stage, qui repose sur des mises en situation réalistes et la confrontation de pratiques, permet l'acquisition de techniques de management directement utilisables sur le terrain.

1) Les styles de management

- Autodiagnostic des styles de management. Directivité. Persuasion. Association. Organisation. Négociation.
- Cartographie du management.
- Management par les compétences.

Travaux pratiques

Réalisation d'un questionnaire complet. Présentation illustrée des styles relevés.

2) Etre en phase avec son équipe

Diriger

- Tenir compte des rapports de forces.
- Se positionner clairement dans la hiérarchie de l'entreprise. Déterminer son champ de pouvoir.
- Instaurer et faire appliquer des règles de fonctionnement.
- S'approprier le règlement existant.
- Mesurer les aménagements possibles.
- Mettre au point un système de reconnaissance. Prendre l'habitude de verbaliser sa satisfaction. Critiquer en distinguant " être " et " faire ".

Motiver

- Transmettre ses objectifs à l'équipe avec conviction.
- Créer une ambiance stimulante.
- Célébrer les événements : calendaires, personnels, internes à l'entreprise. Positiver le changement : systèmes, circulation de l'information.
- Développer les liens en fonction des personnes concernées. Mode de management.
- Prise en compte des besoins individuels : reconnaissance, statut, sécurité.
- Elaborer des outils de motivation : primes, avantages, promotions, projets, conditions de travail...

Responsabiliser

- Oser déléguer : donner du pouvoir et garder la responsabilité de la tâche.
- Choisir les tâches à déléguer, en fonction des collaborateurs concernés et des besoins de l'entreprise.
- Donner des instructions claires. Elaborer une politique de délégation. Définir des objectifs quantifiés.
- Introduire des vérifications planifiées. Limiter l'ingérence mais... créer un plan d'avancement en accord avec l'équipe.

Evaluer

- Maîtriser les phases de l'entretien d'évaluation.
- Fixer des objectifs.
- Etablir un échéancier motivant.
- Evaluer les résultats individuels sur des critères objectifs.
- L'entretien annuel d'évaluation. Les besoins en formation.

Exercice

En s'inspirant de leur quotidien professionnel, les participants élaborent diverses prises de décision, ils travaillent à résoudre des démotivations passagères ou chroniques rencontrées chez leurs collaborateurs. Etude de cas, les participants construisent les délégations à mettre en place dans leurs équipes. Exercices de préparation et de conduite d'entretien d'évaluation avec un collaborateur.

3) Techniques de communication

Prendre la parole

- Organiser ses idées en plan.
- S'affirmer : ancrer sa parole et impliquer son auditoire.
- Trouver des arguments pour convaincre.

Mener un entretien

- Evaluer la situation : écouter, reformuler.
- Apprendre à questionner sur du concret. Questions ouvertes. Questions fermées.
- Négocier un accord gagnant-gagnant. Rappel des positions de vie. Privilégier le consensus par rapport au compromis.

Conduire une réunion

- Définir les rôles de l'animateur : producteur, facilitateur, régulateur.
- Comprendre le fonctionnement des groupes. Méfiance. Structuration. Cohésion.
- Recadrer les dérives. Accepter les idées nouvelles... mais les replacer en perspective.

Gérer les situations délicates

- Remplacer la fuite, l'agressivité et la manipulation par l'assertivité.
- Faire des demandes délicates. Poser sobrement le décor. Etre factuel. Présenter les conséquences positives et négatives.
- Apprendre à dire non sans provoquer de tension. Expliquer sans se justifier. Savoir quand proposer une solution de rechange.

Exercice

Les participants s'exercent à la prise de parole dans les simulations d'entretiens et de réunions, à mener un entretien de recrutement, de résolution de problèmes. Exercices sur la conduite de réunion de négociation : à partir de cas rencontrés au quotidien, les participants s'exercent à gérer les tensions de l'équipe en évitant les conflits.

Stage pratique de 3 jour(s)
Réf : ORG

Participants

Tout responsable de projet chargé de l'encadrement de son équipe.

Pré-requis

Expérience souhaitable en management d'équipes.

Prix 2012 : 1730€ HT

Eligible DIF

Dates des sessions

Paris

14 mai 2012, 4 juin 2012
2 juil. 2012, 20 août. 2012
3 sep. 2012, 1 oct. 2012
5 nov. 2012, 3 déc. 2012

Aix

23 juil. 2012, 8 oct. 2012
17 déc. 2012

Bordeaux

16 juil. 2012, 17 sep. 2012
19 nov. 2012

Bruxelles

11 juin 2012, 16 juil. 2012
17 sep. 2012, 19 nov. 2012

Genève

16 juil. 2012, 17 sep. 2012
19 nov. 2012

Lille

30 mai 2012, 16 juil. 2012
17 sep. 2012, 19 nov. 2012

Luxembourg

30 mai 2012, 16 juil. 2012
17 sep. 2012, 19 nov. 2012

Lyon

23 juil. 2012, 8 oct. 2012
17 déc. 2012

Nantes

14 mai 2012, 16 juil. 2012
24 sep. 2012, 26 nov. 2012

Rennes

16 juil. 2012, 24 sep. 2012
26 nov. 2012

Sophia-antipolis

23 juil. 2012, 8 oct. 2012
17 déc. 2012

Strasbourg

16 juil. 2012, 17 sep. 2012
19 nov. 2012

Toulouse

30 mai 2012, 16 juil. 2012
17 sep. 2012, 19 nov. 2012

Management d'équipe animer, motiver son équipe de projet

OBJECTIFS

Fondé sur l'importance du management d'équipe dans la conduite de projets, ce stage analyse les principales difficultés, auxquelles un chef de projet peut être confronté dans ses interactions avec son équipe de travail, sa hiérarchie, ses prestataires et ses clients. Il permet d'appréhender les rôles fondamentaux du manager, la dynamique d'une équipe de travail ainsi que les règles de base permettant de communiquer, déléguer, responsabiliser, motiver et accompagner une équipe.

1) Principes de base : l'équipe et le rôle du manager

2) Maîtriser la communication productive

3) Animer son équipe de projet

4) Motiver les membres de son équipe projet

5) Contrôler le projet

Travaux pratiques

A l'issue de ce stage, les participants auront pris conscience : de leur propre style de management et comment l'améliorer; des facteurs susceptibles d'entraver ou de faciliter leur communication et celle de leurs collaborateurs; des facteurs de motivation individuelle et de mobilisation de l'équipe. En outre ils auront acquis les outils et techniques jusqu'à en faire des réflexes de comportement.

1) Principes de base : l'équipe et le rôle du manager

Identifier son rôle et ses responsabilités de manager

- Définir les caractéristiques d'une équipe de projet
- Comprendre la dynamique d'une équipe de projet
- Connaître son rôle, sa mission, ses pouvoirs et sa responsabilité
- Concilier respect des partenaires et impératifs de production

Se positionner en tant que manager

- Asseoir l'autorité dans un partenariat immédiatement opérationnel
- Eviter les dérives : l'autocratie, la permissivité
- Gérer le rapport hiérarchique, le rapport contractuel
- Etre l'interface entre les différents acteurs

Agir

- Privilégier la parole-action, éviter la parole-sermon, la langue de bois
- Analyser, évaluer, décider. Savoir dire non. Savoir dire oui. Négocier, argumenter, convaincre
- Donner des directives, traiter les objections
- Transmettre les informations montantes, descendantes, transverses
- Coordonner, se centrer sur la tâche
- Traiter les situations imprévues
- Identifier, corriger, ne pas répéter les erreurs
- Gérer le stress de son équipe

Travaux pratiques

Echange d'expériences. Auto positionnement sur son style de management. Dresser le panorama de son rôle, sa mission, ses pouvoirs ses responsabilités.

2) Maîtriser la communication productive

Comprendre

- Etre conscient du cadre de sa communication, se fixer des objectifs réalistes et mesurables.
- Acter sa présence par la posture, le regard, les gestes
- Ecouter activement : reformuler, questionner, recueillir le feedback
- Etablir et maintenir des relations positives avec son collaborateur ou la hiérarchie
- Structurer sa pensée, se synchroniser, se faire comprendre

Transmettre

- Rassembler, enrichir les informations, éviter les pièges des interprétations et des jugements de valeur.
- Fournir une information spécifique et adaptée.
- Maîtriser le déroulement du processus de communication.
- Traiter la rumeur, la rétention d'information.
- Conclure, synthétiser, envisager le futur.

Travaux pratiques

Exercices sur l'écoute active. Mise en situation et débriefing orienté sur les aspects de communication

3) Animer son équipe de projet

Savoir déléguer

- Définir avec chaque collaborateur sa mission et son rôle dans l'équipe
- Connaître et évaluer ses collaborateurs : déterminer leur degré d'autonomie.
- Dresser une "carte managériale" de son équipe.
- Distinguer déléguer et faire exécuter
- Donner du pouvoir en gardant la responsabilité
- Gérer, intégrer les collaborateurs difficiles : le démotivé, l'agressif, le leader sauvage, le trop dépendant, l'électron libre, l'anxieux, le bavard...

Forger l'appartenance

- Définir pour l'équipe des objectifs qui soient facteurs de motivation.
- Unifier les équipes dispersées.
- Favoriser la confrontation productive, neutraliser le conflit destructeur
- Eviter les blocages, répondre aux objections et les utiliser positivement
- Anticiper et résoudre les facteurs de déstabilisation. Savoir rebondir
- Mobiliser l'équipe
- Resituer la mission de l'équipe et son rôle dans l'entreprise
- Présenter un projet d'équipe
- Présenter le rôle de chaque membre de l'équipe
- Intégrer les nouveaux collaborateurs, gérer le turn-over

Travaux pratiques

Cartographier les compétences des membres de son équipe pour déterminer les missions de chacun. Mises en situations: Présenter lors d'une réunion un projet d'équipe, mener un entretien de délégation, résoudre un conflit au sein de l'équipe.

4) Motiver les membres de son équipe projet

- Identifier et concrétiser les facteurs de motivation de l'homme au travail
- Découvrir ses propres facteurs de motivation et ceux des autres
- Différencier et traiter la démotivation et la non-motivation
- Savoir donner des signes de reconnaissance : savoir critiquer et féliciter
- Partager sa vision et ses valeurs
- Donner les moyens et du sens au travail
- Maintenir la cohésion et l'implication de l'équipe.

Travaux pratiques

Repérer les causes de motivation et de démotivation. Réflexion sur les nouveaux comportements générateurs de cohésion et de motivation.

5) Contrôler le projet

- Prévoir et planifier les actions
- Gérer le temps: différencier l'urgent et l'important.
- Valoriser et cadrer la prise d'initiative
- Annoncer les points de contrôle
- Evaluer la prise de risque, reconnaître le droit à l'erreur
- Mobiliser pour assurer les actions correctrices

Travaux pratiques

Exercice sur la gestion du temps et des priorités. Déterminer des indicateurs pour élaborer son tableau de bord.

Stage pratique de 3 jour(s)
Réf : MPX

Participants

Tout public encadrant, ou ayant à encadrer une équipe.

Pré-requis

Aucune connaissance particulière.

Prix 2012 : 1730€ HT

Eligible DIF

Dates des sessions

Paris

11 juin 2012, 3 sep. 2012
12 nov. 2012

Manager de proximité

OBJECTIFS

Ce stage vous permettra de comprendre sur quoi repose l'efficacité du manager de proximité et d'acquérir les outils et méthodes pour animer votre équipe au quotidien. Vous saurez ainsi adapter votre style à votre équipe et utiliser les outils du management collectif et individuel.

1) Les rôles et missions du manager de proximité

2) Le pouvoir du manager de proximité

3) Les comportements efficaces : le management situationnel

4) Développer l'autonomie des collaborateurs

5) Reconnaître les réussites pour encourager

6) Les situations difficiles

1) Les rôles et missions du manager de proximité

- Connaître son rôle, ses missions et ses objectifs.
- Développer une expertise managériale : distinguer compétences techniques et compétences managériales.
- Découvrir la valeur ajoutée du manager de proximité.
- Resituer l'importance et le rôle de l'humain dans la fonction managériale.

Travaux pratiques

Réflexions en groupes et en grand groupe, études de cas

2) Le pouvoir du manager de proximité

- Identifier les sources du pouvoir.
- Connaître les contraintes et les limites du pouvoir.
- Comprendre les mécanismes relationnels et jeux de pouvoir entre manager et collaborateurs.
- Développer son autorité et son leadership : doser sa fermeté décisionnelle et sa souplesse relationnelle.
- Obtenir l'adhésion de ses collaborateurs aux valeurs, décisions et projets du service et de l'entreprise.
- Impliquer les collaborateurs et installer une confiance mutuelle : les outils du management collectif et individuel.

Travaux pratiques

Réflexions individuelles par la perception inversée.

3) Les comportements efficaces : le management situationnel

- Principes de base, objectifs, avantages et limites des différents styles de management.
- Identifier son style : autodiagnostic et étude de cas.
- Améliorer et adapter son style aux situations, contextes et collaborateurs.

Travaux pratiques

Autodiagnostic individuel de son style dominant sur la base de huit études de cas types.

4) Développer l'autonomie des collaborateurs

- Comprendre les mécanismes de l'autonomie : compétences et implication.
- Mesurer l'autonomie des collaborateurs.
- Identifier et agir sur les moteurs de la motivation.

Travaux pratiques

Mises en situation filmées d'entretiens individuels.

5) Reconnaître les réussites pour encourager

- Comprendre la spirale de l'échec ou de la réussite.
- Reconnaître les succès pour encourager.
- Se positionner comme facilitateur de réussites.
- Utiliser les signes de reconnaissance performants.

Travaux pratiques

Etudes de l'impact des signes de reconnaissance par la perception inversée.

6) Les situations difficiles

- Connaître les origines des conflits et prendre du recul.
- Comprendre les mécanismes de l'escalade conflictuelle.
- Mieux gérer ses émotions, ses pensées et ses propres tensions.

Travaux pratiques

Jeux de rôles filmés de cas concrets apportés par les participants.

Stage pratique de 2 jour(s)
Réf : DEL

Participants

Managers d'équipes.

Pré-requis

Connaissances de base en Management. Une première expérience en management est souhaitable.

Prix 2012 : 1250€ HT

Eligible DIF

Dates des sessions

Paris

7 juin 2012, 24 sep. 2012
26 nov. 2012

Déléguer et responsabiliser

OBJECTIFS

La motivation, la cohésion et la performance d'une équipe sont les résultats d'une bonne délégation. Ce stage vous permettra de maîtriser l'ensemble du cycle de délégation. Vous apprendrez à responsabiliser, accompagner vos collaborateurs et mettre en place des indicateurs de suivi.

1) Cerner les enjeux de la délégation

2) Responsabiliser par la délégation

3) Conduire un entretien de délégation

4) Piloter la délégation

5) Accompagner la délégation dans le temps

Travaux pratiques

Exercices de réflexion individuelle et collective. Mises en situation filmées avec restitution et analyse individualisée. Echanges interactifs.

1) Cerner les enjeux de la délégation

- Comprendre les avantages pour le collaborateur, le management et l'entreprise.
- Aborder la délégation comme un outil de développement.
- Connaître les différents types de délégation.
- Délimiter le contexte et l'opportunité de la délégation.
- Prendre conscience de son approche personnelle dans la délégation.
- Identifier les règles de base de la délégation et les principaux écueils à éviter.
- Dresser la liste des missions à déléguer.

Travaux pratiques

Réflexion individuelle : chaque participant dresse la liste des missions et des tâches à déléguer pour son équipe. Débriefing collectif.

2) Responsabiliser par la délégation

- Délimiter le cadre de la délégation : résultats attendus.
- Identifier les besoins de développement.
- Fixer des objectifs individuels : objectif, destinataire, échéance.
- Connaître les étapes du processus de délégation.
- Tenir compte de deux paramètres pour déléguer: niveau d'autonomie et de compétence.

Travaux pratiques

En binôme : définition des aires de résultats attendus. Atelier individuel : cartographier les compétences de son équipe. Discussion collective sur le lien entre les compétences et les missions à déléguer.

3) Conduire un entretien de délégation

- Définir les étapes clés de l'entretien de délégation.
- Préparer son entretien : lieu, moment, messages.
- Présenter et donner du sens à la délégation.
- Choisir une communication adaptée : clarté, posture, choix des mots.
- Ecouter le délégataire et prendre en compte ses attentes.
- Définir ensemble les modalités de mise en oeuvre.
- Reformuler le contrat de délégation et le cadre de l'accompagnement.
- Motiver son collaborateur à l'action.

Travaux pratiques

Mise en situation d'entretien de délégation avec vidéo. Débriefing sur les comportements observés.

4) Piloter la délégation

- Identifier les indicateurs de suivi.
- Mise en place de tableaux de bord individuels et collectifs.
- Formaliser des points d'avancement.

Travaux pratiques

Exercice individuel : identifier les indicateurs de suivi efficace. Construire son tableau de bord. Présentation et échanges.

5) Accompagner la délégation dans le temps

- Rester informé sur l'avancement des missions.
- Mettre en place des entretiens de suivi.
- Capitaliser sur les retours d'expériences.
- Savoir valoriser et reconnaître les réussites.
- Gérer les dérives et les aléas, recadrer si nécessaire.
- Réajuster si besoin les indicateurs de pilotage.

- Evaluer la réussite de la délégation.

Travaux pratiques

Mise en situation filmée : donner des signes de reconnaissance, savoir gérer les dérives. Débriefing personnalisé.

Stage pratique de 2 jour(s)
Réf : VCO

Participants

Toute personne amenée à animer et manager une équipe transverse ou hiérarchique.

Pré-requis

Aucune connaissance particulière.

Prix 2012 : 1250€ HT

Eligible DIF

Dates des sessions

Paris

10 sep. 2012, 12 nov. 2012

Reconnaître et valoriser ses collaborateurs

OBJECTIFS

Pour motiver ses collaborateurs, il faut avant tout les valoriser. Ce stage pratique vous permettra d'identifier toutes les situations de valorisation de vos collaborateurs pour les mettre à profit. Développer l'écoute active, le questionnement et le feed-back constructif sont des points essentiels que vous apprendrez à utiliser.

1) Connaître les différentes approches de la motivation

2) Favoriser l'expression des collaborateurs

3) Valoriser ses collaborateurs de manière personnalisée

4) Savoir donner et recevoir des signes de reconnaissance (féliciter, critiquer)

5) Plan d'action personnel de progrès

Travaux pratiques

Pédagogie active et dynamique : mises en situation filmées, jeux de rôle, étude de cas, réflexions en groupe ou en sous-groupes.

1) Connaître les différentes approches de la motivation

- Motivation : de quoi parle-t-on ?
- L'approche classique et les innovations
- Le rôle de la valorisation individuelle dans la motivation
- Repérer ses propres leviers de motivation et ceux de ses collaborateurs

Travaux pratiques

Elaboration d'un plan de motivation en sous-groupes et débriefing collectif.

2) Favoriser l'expression des collaborateurs

- Prendre en compte les nouvelles données de l'environnement professionnel : changement, tensions....
- Aider le collaborateur à remplacer la passivité ou l'agressivité par une posture assertive
- Savoir donner du sens aux activités de ses collaborateurs : placer les actions en perspective, expliquer les objectifs individuels et collectifs
- Consulter son équipe : réunir, questionner, faire participer, impliquer
- Savoir exposer sa vision de manager et véhiculer les valeurs de l'entreprise
- Utiliser la délégation comme outil de motivation
- Mettre en place un système de communication clair, interactif, empathique et factuel

Travaux pratiques

Mises en situations filmées à partir des situations vécues par les participants.

3) Valoriser ses collaborateurs de manière personnalisée

- Savoir valoriser de façon individuelle et/ou collective
- Formuler une demande directe : que penses-tu de...
- Donner un signe de reconnaissance comme moyen d'apprentissage
- Choisir les signes de reconnaissance selon les types de personnalité

Travaux pratiques

Partage d'expériences et de bonnes pratiques.

4) Savoir donner et recevoir des signes de reconnaissance (féliciter, critiquer)

- Un signe de reconnaissance, qu'est-ce que c'est ?
- Verbaliser et oublier l'expression " ça va sans dire "
- Les pratiques anglo-saxonnes du signe de reconnaissance : STROKES
- Valoriser ou critiquer la tâche mais jamais la personne
- Convoquer des témoins à la transmission de signes de reconnaissance positifs
- Les règles essentielles à respecter pour adresser des critiques

Travaux pratiques

Mises en situation filmées avec analyse des postures individuelles.

5) Plan d'action personnel de progrès

- Identifier les axes de progrès: actions, objectifs, délais, avec qui, quand ...
- Critères de mesure et points de vigilance

Travaux pratiques

Construire un plan d'action de progrès individuel. Elaborer une feuille de route qui comportera 2 mesures concrètes à mettre en place dès leur retour en entreprise.

Stage pratique de 2 jour(s)
Réf : FIX

Participants

Managers, responsables d'équipes ou chefs de projets.

Pré-requis

Aucune connaissance particulière. Expérience souhaitée en management.

Prix 2012 : 1250€ HT

Eligible DIF

Dates des sessions

Paris

11 juin 2012, 8 oct. 2012
17 déc. 2012

Fixer et évaluer des objectifs

OBJECTIFS

Ce stage vous permettra d'acquérir les bases du management par objectifs. Vous vous entraînerez à manager vos collaborateurs en vous appuyant sur des objectifs précis, afin donner du sens et mobiliser votre équipe.

1) Comprendre l'importance des objectifs

2) Nature des objectifs

3) Savoir fixer un objectif

4) Evaluer l'atteinte des objectifs

5) Les outils de pilotage

6) Accompagner ses collaborateurs

Travaux pratiques

Partage d'expériences, simulations d'entretien, ateliers de rédaction d'objectifs.

1) Comprendre l'importance des objectifs

- Définir la notion d'objectif.
- Comprendre l'importance des objectifs pour les collaborateurs.
- Les objectifs du point de vue du management.
- Connaître les deux grandes familles d'objectifs : les objectifs OPERATIONNELS : qualité, quantité, délai ; les objectifs de PROGRES : savoir, savoir-faire, savoir- être

2) Nature des objectifs

- Comment connaître la nature des objectifs.
- Savoir lier les objectifs aux projets.
- Les objectifs en relation avec le collaborateur.
- Comment les attacher aux activités et aux tâches à réaliser.
- Les objectifs liés aux compétences professionnelles et au comportement au travail.

Travaux pratiques

Elaborer la typologie de ses propres objectifs à partir d'une grille donnée.

3) Savoir fixer un objectif

- Connaître les caractéristiques d'un objectif SMART (Spécifique, Mesurable, Acceptable, Réaliste, Temps limité).
- Savoir définir un objectif SMART.
- Savoir formuler des objectifs.
- Apprendre à communiquer les objectifs (verbes d'action, #nombre d'or#...).

Travaux pratiques

Entraînement à la rédaction d'objectifs SMART.

4) Evaluer l'atteinte des objectifs

- Prendre conscience des points de vigilance.
- Priorisation et cohérence.
- Adéquation objectifs et ressources.
- Décliner un projet ou une stratégie en objectifs opérationnels.
- La déclinaison verticale et horizontale.
- Transformer un objectif collectif en objectif individuel.

Travaux pratiques

Exercice d'analyse personnalisé sur l'évaluation des objectifs fixés à ses collaborateurs.

5) Les outils de pilotage

- Définir des indicateurs pour son équipe.
- Tableaux de bord pour évaluer l'atteinte des objectifs.
- Analyser les performances et les écarts.

Travaux pratiques

Exercice de création de tableau de bord pour évaluer l'atteinte des objectifs.

6) Accompagner ses collaborateurs

- Comment accompagner ses collaborateurs dans l'atteinte des objectifs.
- Pratiquer des entretiens réguliers.
- Mettre en place des points d'avancement et de feedback.
- Mettre en place des actions correctives.

Travaux pratiques

Mise en situation avec simulation d'entretien : entraînement aux diverses situations de pilotage comme l'entretien de recadrage ou délégation, séquence feedback, et réunion de mobilisation.

Stage pratique de 2 jour(s)
Réf : COF

Participants

Managers d'équipes et responsables de projets souhaitant acquérir les réflexes et techniques de prévention et de résolution de conflits.

Pré-requis

Expérience souhaitable en management.

Prix 2012 : 1250€ HT

Eligible DIF

Dates des sessions

Paris

31 mai 2012, 28 juin 2012
25 oct. 2012, 13 déc. 2012

Maîtrisez les conflits dans votre équipe

OBJECTIFS

Manager c'est aussi parfois faire face à des situations conflictuelles avec ou entre vos collaborateurs. Ce stage vous permettra de comprendre les méthodes, d'acquérir les réflexes et les attitudes managériales nécessaires à la gestion des conflits dans votre équipe.

1) Identifier la nature des conflits

2) Désamorcer un conflit latent

3) Résoudre un conflit ouvert

4) Résoudre des conflits spécifiques

Travaux pratiques

Partage d'expériences, échanges de pratiques. Mises en situations filmées.

1) Identifier la nature des conflits

- Connaître les différents types de conflits, leurs causes et leurs mécanismes.
- Repérer les signes précurseurs, les éléments déclencheurs, et les phénomènes amplificateurs.
- Déterminer la nature du conflit, ses causes véritables.
- En évaluer les enjeux et conséquences.

Travaux pratiques

Partages d'expériences et échanges de pratiques.

2) Désamorcer un conflit latent

Anticiper le conflit

- Déceler les attentes et besoins de ses collaborateurs.
- Accueillir leurs demandes et revendications.

S'affirmer pour mieux désamorcer les conflits

- Comprendre, accepter ses émotions et savoir traiter celles de ses interlocuteurs.
- Développer son assertivité.

Travaux pratiques

Mises en situations filmées : être assertif pour désamorcer un conflit. Débriefing collectif.

3) Résoudre un conflit ouvert

S'approprier les outils de régulation

- Intervenir en médiateur: questionner et écouter avec neutralité.
- Reformuler, argumenter, réfuter.

Elaborer une stratégie de contournement des conflits

- Définir une marge de manoeuvre, déterminer les options praticables.
- Trouver un consensus, proposer la meilleure solution de rechange.

Accompagner l'après-conflit

- Revenir "à froid" sur les causes et le déroulement du conflit.
- Capitaliser pour progresser dans son management.

Travaux pratiques

Mises en situation filmées: rechercher un consensus. Débriefing collectif.

4) Résoudre des conflits spécifiques

Traiter les conflits violents

- Sortir de l'impasse relationnelle.
- Gérer les personnalités difficiles (le colérique, le conflictuel chronique, le provocateur, le manipulateur...)

Gérer des conflits dans des situations de management

- Résoudre un conflit lors d'un entretien d'évaluation.
- Gérer les conflits dus à des situations de délégation.

Travaux pratiques

Mises en situation filmées: conflit lors d'un entretien d'évaluation ou une mission de délégation. Débriefing collectif.

Stage pratique de 2 jour(s)
Réf : REM

Participants

Managers qui cherchent à développer une aisance relationnelle dans les entretiens de face à face.

Pré-requis

Aucune connaissance particulière.

Prix 2012 : 1250€ HT

Eligible DIF

Dates des sessions

Paris

19 juil. 2012, 6 sep. 2012
8 nov. 2012

Aix

12 juil. 2012, 4 oct. 2012
6 déc. 2012

Lyon

12 juil. 2012, 4 oct. 2012
6 déc. 2012

Nantes

26 juil. 2012, 11 oct. 2012
13 déc. 2012

Rennes

26 juil. 2012, 11 oct. 2012
13 déc. 2012

Réussir vos entretiens opérationnels

OBJECTIFS

Ce stage pratique est exclusivement centré sur un entraînement aux situations managériales et aux entretiens en face à face. L'objectif est d'habituer les managers à aborder sereinement et avec aisance ces situations.

1) Dire ce qui ne va pas sans démotiver

2) Faire accepter une décision sans imposer

3) Négocier des avantages pour ses collaborateurs

4) Annoncer une décision difficile

5) Remotiver un collaborateur

6) Mener avec succès la résolution de conflit

Travaux pratiques

Cours interactif, mises en situation filmées et évaluations.

1) Dire ce qui ne va pas sans démotiver

- Etablir une dynamique qui maintient la motivation.
- Appliquer les règles de base d'un feedback efficace.
- Comprendre les attentes et les besoins du collaborateur.
- Etre prêt à répondre aux objections.
- L'impliquer dans la recherche de solutions.
- Mettre en oeuvre un plan de progrès et d'action.

Travaux pratiques

Réflexion en sous-groupes sur les outils d'un entretien en face à face réussi. Jeux de rôles filmés issus de la réalité professionnelle des participants. Débriefing et identification des difficultés rencontrées. Synthèse sur le déroulement efficace d'un entretien de recadrage.

2) Faire accepter une décision sans imposer

- Etre clair et précis.
- Adopter un ton ferme sans agresser.
- Utiliser un langage directif.
- S'assurer de l'engagement du collaborateur.

Travaux pratiques

Jeux de rôles filmés issus de la réalité professionnelle des participants. Débriefing et identification des difficultés rencontrées. Synthèse sur le déroulement efficace d'un entretien de recadrage.

3) Négocier des avantages pour ses collaborateurs

- Augmentation de salaire, primes, ressources supplémentaires...
- Fixer et respecter ses objectifs.
- Argumenter pour convaincre.
- Trouver des arguments pertinents.
- Traiter les stratagèmes et tactiques.
- Gérer les refus ou les blocages.
- Désamorcer les situations de crise.
- Conclure un accord.

Travaux pratiques

Jeux de rôles " apprendre à négocier et vendre ses idées ". Débriefing des situations filmées. Synthèse des meilleures pratiques.

4) Annoncer une décision difficile

- Aller droit sur le sujet et l'annonce de la décision.
- Expliquer la décision.
- Ne pas convaincre.
- Choisir les bons mots.
- Etre à l'écoute.
- Rester centré sur le collaborateur.
- Elaborer un plan d'action.

Travaux pratiques

Jeux de rôles filmés. Débriefing sur le comportement, le contenu du message. Synthèse des meilleures pratiques.

5) Remotiver un collaborateur

- Eviter les attaques frontales et personnelles.
- Favoriser la confiance.

- Valoriser les compétences.
- Manifester de l'empathie.
- Repérer les points de blocage.
- Identifier les leviers d'action.
- Fixer des objectifs à court terme.
- Valider les engagements.

Travaux pratiques

Jeux de rôles filmés " comment remotiver son collaborateur ". Débriefing et synthèse des meilleures pratiques.

6) Mener avec succès la résolution de conflit

- Sortir du conflit par la médiation.
- Définir le cadre.
- Faciliter l'échange.
- Gérer la prise de parole.
- Questionner utilement.
- Synthétiser.
- Déterminer les points d'accord et de désaccord.
- Faciliter la sélection de solution.
- Finaliser l'accord.

Travaux pratiques

Mises en situation et débriefing portant sur la bonne maîtrise du déroulement d'une procédure de médiation.

Stage pratique de 2 jour(s)
Réf : CDR

Participants

Managers d'équipe.

Pré-requis

Connaissance de base en management, expérience souhaitable.

Prix 2012 : 1250€ HT

Eligible DIF

Dates des sessions

Paris

25 juin 2012, 17 sep. 2012
19 nov. 2012

Conduire un entretien de recadrage

OBJECTIFS

Cette formation vous permettra d'acquérir les bons réflexes pour mener un entretien de recadrage constructif. Vous apprendrez à préparer votre entretien, à clarifier vos exigences, pour les communiquer à vos collaborateurs sans les démotiver et à faire face aux situations difficiles.

1) Situer l'acte de recadrage dans le management

2) Se préparer et identifier les phases de l'entretien

3) S'approprier les règles de communication pour l'entretien

4) Dire ce qui ne va pas sans démotiver

5) Mener des entretiens de recadrage

6) Gérer les comportements difficiles

Travaux pratiques

Exercices en sous-groupe. Brainstorming. Mise en situations professionnelles avec vidéo. Reflexion sur les différents modes de management

1) Situer l'acte de recadrage dans le management

- La cohérence des actions de management.
- Le mode de management : quand imposer et quand négocier ?

Travaux pratiques

Réflexion en sous-groupes sur les différents modes de management.

2) Se préparer et identifier les phases de l'entretien

- Fixer les objectifs et les sujets à aborder
- Se préparer matériellement et psychologiquement
- Préparer ses arguments
- Accueillir le collaborateur
- Briser la glace et entamer la discussion
- Énoncer les faits
- Répondre aux objections
- Conclure l'entretien de façon constructive

Travaux pratiques

Exercice individuel : Préparer des arguments factuels.

3) S'approprier les règles de communication pour l'entretien

- Utiliser les règles de base de la communication
- Choisir ses mots pour atteindre son objectif
- Maîtriser le langage du corps : geste, posture
- Pratiquer l'écoute active et la reformulation
- Recentrer le dialogue
- Communiquer son cadre d'exigence.

Travaux pratiques

Mise en situation filmée : Accueillir un collaborateur et lui présenter l'objectif de l'entretien en utilisant les techniques de communication appropriées. Débriefing collectif

4) Dire ce qui ne va pas sans démotiver

- Analyser les attentes et des besoins du collaborateur
- Pratiquer le feedback durant l'entretien
- Impliquer le collaborateur dans la recherche de solution
- Savoir impliquer et engager l'autre pour valider l'accord
- Mettre en place des actions correctrices en commun accord

5) Mener des entretiens de recadrage

- Les principes majeurs à respecter.
- L'entretien avec faits.
- L'entretien sans faits.
- Le deuxième entretien.
- L'entretien de rupture.
- Le suivi des entretiens.

Travaux pratiques

Préparation et simulation des entretiens avec jeux de rôles filmés.

6) Gérer les comportements difficiles

- Typologie des comportements difficiles ou déviants
- Gérer le silence.
- Gérer la critique.
- Gérer la manipulation.
- Gérer l'agressivité.

Exercice

Préparation et simulation des situations difficiles avec jeux de rôles filmés.

Stage pratique de 2 jour(s)
Réf : VEA

Participants

Responsables d'équipe.

Pré-requis

Aucune connaissance particulière.

Prix 2012 : 1250€ HT

Eligible DIF

Dates des sessions

Paris

11 juin 2012, 13 sep. 2012
15 nov. 2012

Nantes

5 juin 2012

Rennes

25 juin 2012

Réussir vos entretiens d'évaluation

OBJECTIFS

Cette formation vous permettra d'identifier les enjeux de l'évaluation du personnel, d'intégrer la démarche de l'entretien d'évaluation dans votre rôle de responsable d'équipe, d'en découvrir les étapes clés et d'acquérir les comportements appropriés à un entretien réussi porteur de sens et de motivation.

1) Les enjeux de l'entretien d'évaluation

2) Les étapes de l'entretien d'évaluation

3) Présenter l'intérêt de l'évaluation

4) Conduire l'entretien d'évaluation

5) L'autonomie des collaborateurs

6) Les outils de l'évaluation

Travaux pratiques

Mises en situation, jeux de rôles, construction d'outils supports à l'entretien d'évaluation.

1) Les enjeux de l'entretien d'évaluation

- Les principes de base et les objectifs de l'évaluation.
- Les bénéfices pour le manager, le collaborateur, le service et la politique RH de l'entreprise.
- Faire progresser les performances d'une équipe par le développement des compétences et la motivation des collaborateurs.

2) Les étapes de l'entretien d'évaluation

- Développer une méthode efficace d'entretien d'évaluation : MENTOR.
- Connaître les phases de l'entretien : préparer, conduire, négocier les objectifs et un plan d'action personnalisé (PAP), organiser le suivi, reconnaître les réussites.
- Identifier les étapes clés.
- Utiliser les outils de préparation, de mesure et de suivi.
- Utiliser les documents d'évaluation interne.

Travaux pratiques

A partir d'un contexte donné, les participants préparent l'articulation de leur entretien d'évaluation.

3) Présenter l'intérêt de l'évaluation

- Organiser une réunion de présentation des enjeux de l'évaluation.
- Faire comprendre les bénéfices pour les évalués.
- Permettre aux évalués de se préparer.

Travaux pratiques

En sous-groupes, les participants préparent le positionnement de la réunion.

4) Conduire l'entretien d'évaluation

- Acquérir les savoir-faire relationnels.
- Utiliser les bons comportements en fonction des étapes de l'entretien.
- Ecouter de manière active.
- Critiquer de manière constructive.
- Savoir reconnaître les réussites et les efforts fournis.
- Elaborer un plan de progrès.

Travaux pratiques

Mises en situation de conduite d'entretiens.

5) L'autonomie des collaborateurs

- Comprendre, mesurer et agir sur l'autonomie.
- Agir sur les principaux moteurs de la motivation.
- Utiliser les signes de reconnaissance.

Travaux pratiques

Exercices de communication sur les signes de reconnaissance.

6) Les outils de l'évaluation

- Le guide des bonnes questions.
- La préparation de l'évalué.
- La roue de l'auto-évaluation.
- La grille de plan de progrès.
- La grille de formalisation de l'évaluation.

Travaux pratiques

Construction de la roue de l'auto-évaluation et jeux de rôles.

Stage pratique de 2 jour(s)
Réf : EPR

Participants

Managers, DRH, RRH, experts RH devant mener des entretiens professionnels avec leurs collaborateurs.

Pré-requis

Aucune connaissance particulière.

Prix 2012 : 1250€ HT

Eligible DIF

Dates des sessions

Paris

11 juin 2012, 27 sep. 2012
29 nov. 2012

Managers, conduire l'entretien professionnel

OBJECTIFS

La réforme de la formation professionnelle, qui vise à mettre le salarié en position d'acteur de son évolution professionnelle, place l'entretien professionnel au coeur du management des compétences. Il devient un levier managérial important. Cette formation vous permettra ainsi de comprendre les enjeux de l'entretien professionnel, d'en maîtriser les étapes clés, et d'acquérir les techniques comportementales favorisant un échange constructif.

1) Comprendre les enjeux de l'entretien professionnel

2) Maîtriser les notions clés de l'évolution professionnelle

3) Connaître les quatre temps de l'entretien professionnel

4) Conduire un entretien professionnel

Travaux pratiques

Entraînement à la conduite d'entretien professionnel à partir de mises en situation, débriefing collectif. Partage d'expériences.

1) Comprendre les enjeux de l'entretien professionnel

- L'entretien professionnel dans le paysage RH de l'entreprise.
- Connaître le cadre de la réforme de la formation professionnelle.
- Comprendre le dispositif de formation tout au long de la vie.
- Faire la distinction entre un entretien d'évaluation et un entretien professionnel.
- Comprendre l'utilité de cette formation pour les acteurs concernés (entreprise, manager, collaborateur).

Exercice

Jeux de questions/réponses sur les points clés de l'entretien professionnel.

2) Maîtriser les notions clés de l'évolution professionnelle

- Maîtriser le vocabulaire des compétences (connaissances, aptitudes, aptitudes professionnelles...).
- Maîtriser les outils d'analyse des compétences (référentiel de compétences, métier...).
- Comprendre l'utilité des grilles de compétences et savoir les utiliser.
- Connaître les principaux dispositifs et outils d'orientation professionnelle (VAE, passeport formation, DIF, CIF).

Exercice

Autodiagnostic de compétences.

3) Connaître les quatre temps de l'entretien professionnel

- Savoir dresser un bilan, étudier les besoins et définir les orientations.
- Suivre les actions engagées à l'issue de l'entretien professionnel.
- Adopter une posture adaptée à chaque phase de l'entretien professionnel.
- Savoir utiliser les supports de l'entretien professionnel.

Exercice

Mise en situation sur chaque temps de l'entretien professionnel. Débriefing collectif.

4) Conduire un entretien professionnel

- Mettre en pratique les notions clés à travers des simulations d'entretiens professionnels.
- Maîtriser la communication : mettre en pratique les techniques d'écoute active.
- Favoriser le dialogue et l'échange par les techniques de questionnement.

Exercice

Mise en situation sur la conduite de l'entretien professionnel. Débriefing collectif.

Stage pratique de 2 jour(s)
Réf : CRE

Pré-requis

Aucune connaissance particulière.

Prix 2012 : 1250€ HT

Eligible DIF

Dates des sessions

Paris

7 juin 2012, 5 juil. 2012
16 août. 2012, 6 sep. 2012
4 oct. 2012, 8 nov. 2012
6 déc. 2012

Aix

14 juin 2012, 6 sep. 2012
8 nov. 2012

Bordeaux

28 juin 2012, 27 sep. 2012
29 nov. 2012

Bruxelles

14 juin 2012, 27 sep. 2012
29 nov. 2012

Genève

27 sep. 2012, 29 nov. 2012

Lille

28 juin 2012, 27 sep. 2012
29 nov. 2012

Luxembourg

28 juin 2012, 27 sep. 2012
29 nov. 2012

Lyon

14 juin 2012, 6 sep. 2012
8 nov. 2012

Nantes

21 juin 2012, 6 sep. 2012
22 nov. 2012

Rennes

21 juin 2012, 6 sep. 2012
22 nov. 2012

Sophia-antipolis

14 juin 2012, 6 sep. 2012
8 nov. 2012

Strasbourg

28 juin 2012, 27 sep. 2012
29 nov. 2012

Toulouse

28 juin 2012, 27 sep. 2012
29 nov. 2012

Conduire une réunion avec efficacité

OBJECTIFS

Animer une réunion signifie construire et faire passer des messages précis. Cette formation vous montrera quelle technique de conduite de réunion, de communication et de prise de parole adopter, pour favoriser les échanges et renforcer la performance.

1) Communiquer en groupe

2) Prendre la parole devant un auditoire

3) Préparer une réunion

4) Conduire et animer une réunion

Travaux pratiques

Test d'auto-évaluation. Etudes de cas. Mise en pratique des comportements adaptés sur des jeux de rôles filmés.

1) Communiquer en groupe

- Les règles de base de la communication.
- Gérer le positionnement. Acter sa place.
- L'empathie. La capacité d'identification.
- L'écoute active, les attitudes facilitatrices.
- Les obstacles à la communication.
- Les contaminations comportementales.
- L'auto-confirmation des croyances.

2) Prendre la parole devant un auditoire

- Coordonner la posture, le regard, la gestuelle.
- Harmoniser verbal et non verbal.
- Savoir s'affirmer : ancrer sa parole, inscrire son message, impliquer son auditoire, convaincre.
- L'utilisation de la voix. Le timbre, le ton, le rythme.
- Gérer le stress. Réguler ses rythmes internes.
- Le trac : une stimulation à adapter aux situations.

Exercice

Mises en pratique des outils de communication et de prise de parole.

3) Préparer une réunion

- Programmer, planifier.
- Clarifier l'objectif, l'ordre du jour, les priorités.
- Choisir les participants, le lieu, le rapporteur.
- Gérer la logistique.

4) Conduire et animer une réunion

- Identifier, graduer, enchaîner les divers types de réunions : information, résolution de problèmes, prise de décisions, concertation, négociation, créativité...
- La réunion restreinte, la grande réunion.
- Eviter la "réunionite", détecter la réunion " impasse ".
- Les règles de base de la dynamique de groupe.
- Réaliser les quatre phases de la réunion : contracter, collecter, construire, synthétiser.
- Les fonctions de l'animateur : faciliter, réguler, accompagner la production.
- Gérer le temps, maîtriser les dérives.
- Le travail des participants.
- Anticiper et traiter les diverses impréparations.
- La réunion improvisée.
- Négocier les contraintes handicapantes.
- Intégrer les divers types de participants " difficiles " : le bavard, l'interventionniste envahissant, le mutique, le démotivé, le contradicteur systématique, les participants non prévus, imposés... Composer avec les personnalités fortes, complexes.
- Empêcher la création de clans, désamorcer les règlements de compte.
- Analyser, résoudre les situations délicates, tirer parti des obstacles.
- Les supports visuels et leurs utilisations spécifiques.
- La vidéoconférence, la conférence téléphonique.
- Rédiger et diffuser le compte rendu.

Exercice

Simulations de divers types de réunions. Identification des difficultés rencontrées. Concrétisation des solutions. Diversification des possibilités selon le style de chacun.

Stage pratique de 2 jour(s)
Réf : REU

Participants

Toute personne qui doit animer des réunions importantes professionnelles ou associatives en présence de participants difficiles.

Pré-requis

Connaissances de base en techniques d'animation de réunions.

Prix 2012 : 1250€ HT

Eligible DIF

Dates des sessions

Paris

14 juin 2012, 20 sep. 2012
8 nov. 2012

Conduire une réunion difficile

OBJECTIFS

Lors de certaines réunions l'animateur peut être amené à gérer des situations conflictuelles ou délicates. Cette formation présente les méthodes pour faire face à ce type de situations et les comportements à adopter.

1) La gestion des groupes

2) La gestion des participants en réunion

3) Animation des réunions en situation complexe

4) Les outils d'animation des réunions complexes

Travaux pratiques

Test d'auto-évaluation. Etudes de cas. Mise en pratique des comportements adaptés sur des jeux de rôle filmés.

1) La gestion des groupes

Identifier les étapes de constitution d'un groupe pendant une réunion

- Apprendre à positionner le groupe dans son évolution. Les quatre étapes de constitution du groupe.
- Comprendre les besoins de reconnaissance des participants à chaque étape.

Utiliser les outils d'analyse des comportements

- Savoir identifier les comportements et les besoins relationnels des participants.
- Apprendre à anticiper les réactions.

Travaux pratiques

Recherche des états dominants des participants, séquences filmées d'attitudes et changement de comportements.

2) La gestion des participants en réunion

Identifier les changements de comportements

- Reconnaître les filtres de l'écoute : généralisation, distorsion, sélection.
- Gérer les différents " états du moi " des participants d'une réunion.

Gérer les besoins relationnels des participants

- Adapter son discours en fonction de l'interlocuteur.
- Reformuler son discours pour optimiser la compréhension.

Travaux pratiques

Simulation d'une réunion de travail : comment répondre aux questions, comment éviter le " non intérêt " de certains et réagir face à l'agressivité ou la mauvaise foi d'un participant, séquences, analyses, conseils.

3) Animation des réunions en situation complexe

Appuyer l'animation des réunions par la spécificité des participants

- Apprendre à animer une réunion en interaction avec les participants. Savoir rebondir sur les spécificités de chaque participant.

Adapter son style d'animation en fonction des événements et de l'objectif à atteindre

- Utiliser les quatre types d'animation en réponse aux imprévus et aux participants.
- Satisfaire les besoins relationnels des participants difficiles.

Travaux pratiques

Savoir reconnaître les différents comportements en réunion, à partir des 7 nains de Blanche neige et comment manager ces personnes et en faire des alliés.

4) Les outils d'animation des réunions complexes

Anticiper les situations de blocage et adapter son message

- Apprendre à structurer son message. Message, objectifs/avantages, intentions/bénéfices.
- Savoir faire passer un message en adéquation avec les besoins relationnels des participants.

Résoudre les conflits et les désaccords pendant une réunion

- Savoir être un médiateur, outils et comportements.
- Utiliser les outils de résolutions de problèmes.

Travaux pratiques

Animation de réunion (séquence filmée) : les participants deviennent à tour de rôle animateur. Gestion des objections et de réactions agressives. Méthode de gestion d'un problème en réunion à partir d'un exemple concret proposé par un participant.

Stage pratique de 2 jour(s)
Réf : REO

Participants

Tout manager en charge de réunions de résolution de problèmes.

Pré-requis

Etre un manager direct ou transverse.

Prix 2012 : 1250€ HT

Eligible DIF

Dates des sessions

Paris

24 sep. 2012, 26 nov. 2012

Mener une réunion de résolution de problème

OBJECTIFS

Résoudre un problème en équipe demande des expertises spécifiques de gestion de groupe et de cohésion d'équipe. Vous apprendrez à faire travailler un collectif sur l'analyse de problème et la recherche de solutions. Cette formation intègre des outils de créativité pour la résolution.

1) Les éléments clés d'une réunion réussie # Cadrer, préparer et organiser grâce au " TOPP "

2) Informer les participants

3) Définir l'organisation, les moyens et les rôles de chacun

4) Assurer l'implication du collectif

5) Conduire la réunion

6) Mettre en place les outils de résolution de problématiques

7) Analyser les options et finaliser les décisions

1) Les éléments clés d'une réunion réussie # Cadrer, préparer et organiser grâce au " TOPP "

- Comprendre et intégrer le rôle de l'animateur de réunion de résolution de problèmes.
- Définir le cadre de la réunion et son objectif (Thème et Objectif).
- Planifier les différentes étapes d'une réunion de résolution de problèmes en fonction des méthodes de résolutions de problèmes (Plan de la réunion).
- Sélectionner les participants (Participants).

2) Informer les participants

- Expliquer le cadre, l'objectif et le " TOPP " ainsi que la participation de chacun.
- Adapter votre " TOPP " en fonction des retours participants.
- Impliquer les participants à la réunion de résolution.

Exercice

Définir et présenter un TOPP # Outil de préparation et de gestion des réunions.

3) Définir l'organisation, les moyens et les rôles de chacun

- Les différentes organisations de résolution de problèmes.
- Les outils de résolution de problème (carte mentale, brainstorming, analyse systémique, etc.).
- Organiser son groupe de travail.
- Clarifier et valider les rôles de chacun.

4) Assurer l'implication du collectif

- Identifier les résistances.
- Cadrer les échanges.
- Faire collaborer les différences.

Exercice

Démarrer une réunion de résolution de problèmes. Préparer son introduction et répondre aux objections. Faire valider et accepter l'objectif.

5) Conduire la réunion

- Faciliter l'innovation et la créativité.
- Apprendre à recadrer sans " castrer ".
- Respecter les attitudes facilitatrices de l'animation de réunion.
- Assurer l'avancement de la résolution.
- Gérer les participants " difficiles ".

6) Mettre en place les outils de résolution de problématiques

- La matrice d'analyse d'un problème.
- La carte mentale de résolution.
- Le brainstorming pour la définition des options.

Exercice

Accompagner un groupe à la résolution d'un problème. Mise en situation sur cas professionnel générique ou spécifique candidat.

7) Analyser les options et finaliser les décisions

- Le tableau d'identification des options.
- La sélection des options probables.
- Construire la solution.
- Identifier les ressources.

- Planifier et affecter les actions.
- Valider les accords et impliquer le collectif à la décision.

Exercice

Conclure une résolution de problématique en équipe. La recherche et la validation des ressources. Mise en pratique sur cas professionnel.

Stage pratique de 13
jour(s)
Réf : KNM

Participants

Cadre exerçant des responsabilités de management et soucieux d'optimiser son efficacité managériale et relationnelle, futurs managers.

Pré-requis

Aucun

Prix 2012 : 5220€ HT

Dates des sessions

Paris

25 juin 2012, 24 sep. 2012
26 nov. 2012

Cycle certifiant nouveau Manager

OBJECTIFS

Vous allez prendre vos nouvelles responsabilités de manager. Ce cycle vous permettra de cerner les enjeux et de déjouer les difficultés liées à votre mission. Motivation d'équipe, leadership, méthodologie d'entretien et de réunion, délégation...chacun des thèmes abordés vous permettra d'asseoir vos compétences managériales, de bien cerner votre rôle et de perfectionner votre communication.

1) Devenir un manager

2) Développer son leadership

3) Réussir vos entretiens opérationnels

4) Motiver et animer votre équipe

5) Conduire une réunion

Travaux pratiques

La démarche pédagogique repose sur des apports théoriques, des situations concrètes et des études de cas issues d'expériences réelles. Très interactive, cette formation s'appuie sur de nombreux exercices et travaux de groupe, souvent réalisés, en toute confidentialité, devant une caméra. Le partage d'expériences et de pratiques sera également favorisé lors de débats et discussions guidées. Enfin, des questionnaires permettront à chacun d'évaluer son profil avec ses forces et ses points d'amélioration. A la suite de la formation, chaque participant prépare un projet qui sera présenté et analysé lors de la dernière journée. Cette présentation permettra d'obtenir la certification Orsys attestant des compétences acquises pendant le cycle d'études.

1) Devenir un manager

Les styles de management

- Autodiagnostic des styles de management. Directivité. Persuasion. Association. Organisation. Négociation.

Etre en phase avec son équipe

- Diriger. Instaurer et faire appliquer les règles.
- Motiver : transmettre ses objectifs à l'équipe avec conviction. Découvrir les besoins spécifiques de ses collaborateurs. Elaborer des outils de motivation.
- Evaluer : maîtriser l'entretien d'évaluation.

Techniques de communication

- Prendre la parole.
- Mener un entretien. Conduire une réunion.
- Faire des demandes délicates. Apprendre à dire non.

2) Développer son leadership

Exercer un leadership efficace

- Distinction entre pouvoir, puissance et autorité.
- Identifier son propre potentiel d'influence.
- Augmenter la performance de son équipe.

Les pratiques d'un leadership mobilisateur

- Inspirer une vision à partager.
- Savoir mobiliser ses collaborateurs.
- Définir des objectifs de coopération.
- Instaurer un climat de confiance.
- Montrer la voie : diriger par l'exemple.

S'affirmer dans son rôle de leadership

- Comprendre les trois modes de comportements : fuite, agressivité, manipulation. Développer son assertivité.
- Développer sa capacité d'écoute. Etablir des compromis. Accroître son charisme.

3) Réussir vos entretiens opérationnels

Dire ce qui ne va pas sans démotiver

- Appliquer les règles de base d'un feedback efficace.
- Comprendre les attentes et besoins du collaborateur.
- Mettre en oeuvre un plan de progrès et d'action.

Faire accepter une décision sans imposer

- Etre clair et précis. Utiliser un langage directif.
- S'assurer de l'engagement du collaborateur.

Négocier des avantages pour ses collaborateurs

- Fixer et respecter ses objectifs.
- Trouver des arguments pertinents. Conclure un accord.

Annoncer une décision difficile

- Expliquer la décision.
- Etre à l'écoute et rester centré sur le collaborateur.
- Elaborer un plan d'action.

Remotiver un collaborateur

- Favoriser la confiance et manifester de l'empathie.
- Valoriser les compétences.
- Fixer des objectifs à court terme. Valider les engagements.

Mener avec succès la résolution de conflit

- Sortir du conflit par la médiation.
- Définir le cadre. Faciliter l'échange.
- Faciliter la sélection de solution. Finaliser l'accord.

4) Motiver et animer votre équipe

Mettre en place des références communes

- Process Com : déterminer les profils de chacun.
- Formaliser des objectifs communs.

Animer son équipe

- Développer son image de leader.
- Favoriser la prise de parole et les initiatives.
- Faire accepter les changements.

Savoir communiquer

- Des directives. De la conviction. Des points négatifs.

Réussir des négociations gagnant-gagnant

- Opter pour une stratégie fondée sur le consensus.
- Découvrir le collaborateur, écouter questionner.
- Elaborer un argumentaire personnalisé.

Créer la confiance

- Partager sa vision et ses valeurs.
- Donner les moyens d'agir. Développer la créativité.
- Teambuilding : sortir des logiques individuelles.

Utiliser les leviers de la motivation

- Créer une ambiance stimulante.
- Prendre en compte les besoins individuels.
- Proposer des outils concrets : promotions, projets...

Oser déléguer

- Distinguer déléguer et faire exécuter.
- Elaborer un échéancier de vérification.
- Faire adhérer le délégataire.

5) Conduire une réunion

Communiquer en groupe

- Les règles de base de la communication.
- L'écoute active, les attitudes facilitatrices.
- Les obstacles à la communication.

Prendre la parole devant un auditoire

- Harmoniser verbal et non verbal.
- Savoir s'affirmer.
- L'utilisation de la voix. Le timbre, le ton, le rythme.
- Gérer le stress et le trac.

Préparer une réunion

- Clarifier l'objectif, l'ordre du jour, les priorités.
- Choisir les participants, le lieu, le rapporteur.

Mener une réunion

- Les règles de base de la dynamique de groupe.
- Les quatre phases : contracter, collecter, construire, synthétiser.
- Gérer le temps et les dérives. La réunion improvisée.
- Intégrer les participants "difficiles".
- Analyser, résoudre les situations délicates.
- Les supports visuels. La vidéoconférence.