

# Manager au quotidien

Réf. : FT-MAN-MQUO-BC

Durée formation : 2 à 3 jours

**Objectifs :** Clarifier le fonctionnement de l'équipe et le rôle du responsable. S'approprier des outils et des méthodes pour développer l'implication des collaborateurs et atteindre les objectifs. Se comprendre et communiquer de façon constructive. Savoir reconnaître et gérer un conflit.

**Public :** Tout public.

**Pré-requis :** Aucun.

**Méthode pédagogique :** Apports techniques suivis d'applications concrètes et pratiques. Jeux de rôle pour permettre d'acquérir des techniques d'interprétation. Les apports méthodologiques sont illustrés d'exemples puis concrétisés à partir d'une recherche sur l'application possible en situation.

**Déroulement de la formation :** Mise à disposition d'une salle de formation équipée de vidéo-projecteur, de tableau blanc et de hauts-parleurs. Accueil du/des stagiaire(s) 15 minutes avant le démarrage de la formation autour d'un café.

**Suivi : Avant la formation,** le participant est invité à compléter un **questionnaire**. Il pourra être audité par le formateur et/ou le conseiller commercial. **En début de formation,** le participant est invité à exprimer ses attentes afin de valider l'adéquation entre les objectifs individuels et de formation. Ces attentes seront reprises lors de la séquence d'évaluation de la formation pour relever, en tour de table, le niveau d'attente exprimé par le participant ainsi que sa satisfaction vis-à-vis du contenu et du déroulement de la formation. Une **fiche d'évaluation «à chaud»** sera remplie par le stagiaire. Un **compte-rendu de formation** sera rédigé par le formateur à l'issue de la formation. Une **fiche de suivi «post-formation»** sera remplie par le stagiaire 3 mois après la formation afin de vérifier l'utilité de celle-ci.

**Nombre de participants :** formation individuelle ou en mini-groupe.

**Moyen de suivi de la formation :** Emargement.

**Évaluation des acquis :** Réalisation d'un exercice pratique reprenant les notions abordées lors de la formation et/ou d'un quizz.

**Validation :** Une attestation de fin de formation sera remise à l'issue de la formation.

## 1. L'ÉQUIPE

- Qu'est-ce qu'une équipe ?
- Le rôle de l'équipe.
- Les fluctuations de l'équipe.
- L'autonomie au sein de l'équipe.
- Les 4 niveaux de maturité.
- Cartographie de l'équipe.
- Les 9 rôles individuels en équipe.

## 2. LE MANAGER

- Rôles et responsabilités.
- La formule magique, les 3 P.
- Le triangle de la réussite.
- Les 6 piliers.
- Les 9 tâches du manager.
- Le management situationnel.
- Les styles préconisés.
- Piloter l'activité.
  - La roue de Deming (démarche qualité).
  - Les outils de pilotage.
  - Zoom sur les objectifs.

## 3. LA MOTIVATION

- Définition.
- La pyramide des besoins de Maslow.
- La théorie d'Herzberg, facteurs propres à la motivation.
- Détecter la démotivation.

## 4. L'INFORMATION

- Les 3 principaux types d'information.
- L'information en interne.

## 5. LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

- Les principes fondamentaux.
- Axe de la vigilance et de l'attention.
- Les outils : PNL, ProcessCom, AT, ...
- Les règles de l'hygiène relationnelle.
- L'écoute active.

## 6. ZOOM SUR LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

- Mieux se connaître : pour développer son intelligence émotionnelle.
- Les types d'entretiens individuels.
- Les différentes réunions .
- Réussir une réunion en 3 phases.

# Manager au quotidien

Réf. : FTMAN-MQUO-FL

Durée formation : 2 à 3 jours

## 7. LA GESTION DES CONFLITS

- Définitions utiles pour y voir plus clair.
- Les principales sources de conflit.
- Les 8 déclencheurs d'agressivité.
- Les réactions face au conflit.
- Méthodologie gestion des conflits externes.
- L'assertivité.
- Les clés de l'assertivité, formuler un désaccord.
- Une méthode : le DESC.