



Programme : Management les clés de la réussite

Formateurs : Renaud PFEIFFER

Objectifs

- ✓ Assumer son identité de manager
- ✓ Se centrer sur ses missions d'expertise à forte valeur ajoutée
- ✓ S'organiser pour tenir son rôle de manager
- ✓ Améliorer l'efficacité de son management
- ✓ Diagnostiquer, analyser et gérer les différents types et niveaux de conflits
- ✓ Réaliser des délégations responsabilisantes et réussies

Public / Pré requis

Tout public

Connaissances générales en informatique, aisance relationnelle, bonne expression écrite et orale

Moyens et méthodes pédagogiques

Alternance d'exposés théoriques et d'exercices pratiques

QCM de vérification connaissances tout au long de la formation, jeux de rôles, études de cas

Salles de cours, supports de cours, paperboard, supports informatiques, standard téléphonique

Programme

Aborder avec succès son nouveau rôle de manager

- Identifier les spécificités de la fonction de manager
- Découvrir les différents rôles du manager : paradoxes et contradictions

Réussir ses premiers contacts avec l'équipe

- Recueillir l'information sur l'équipe
- Préparer et animer sa première réunion
- Identifier le positionnement de ses collaborateurs : la grille d'analyse stratégique
- Distinguer les enjeux personnels et les leviers de motivation

Exercer son rôle et adapter son style de management

- Identifier son style préférentiel de management (autodiagnostic)
- Adapter et faire évoluer ses pratiques managériales : management situationnel
- Exercer pleinement son rôle de manager : exercer son autorité en fonction des profils et des situations
- Tenir compte des résistances au changement de l'équipe

Gérer les situations spécifiques ou délicates

- Définir clairement les règles du jeu
- Manager d'anciens collègues
- Faire face à la démotivation
- Déléguer avec efficacité

Clarifier la notion d'entretien individuel d'évaluation et d'entretien professionnel

- Faire la différence entre entretien d'individuel d'évaluation et entretien professionnel
- Connaître les obligations légales
- Repérer l'utilité de ces entretiens pour l'entreprise, le salarié, le manager
- Acquérir les savoir-faire relationnels pour faciliter l'entretien
- Utiliser les bons comportements en fonction des phases de l'entretien
- Savoir féliciter et formuler une critique constructive
- Repérer son style d'écoute et exceller dans la relation
- Connaître la structure de l'entretien professionnel
- Connaître les différentes phases



**Ecole Dépannage
Remorquage Automobile**

2 rue de Saverne
68220 HESINGUE
06 106 106 94

- S'appuyer sur des supports d'entretien professionnels pour en faciliter la conduite
- Se doter de grilles d'analyse des parcours professionnels
- S'entraîner à conduire l'entretien professionnel
- Jouer des jeux de rôle pour maîtriser les différentes étapes de ces entretiens
- Adapter la bonne posture pour réussir ces entretiens professionnels

Les clés du leadership personnel

- Obtenir de meilleurs résultats collectifs
- Valoriser ses qualités de leader
- Prendre en compte ses qualités individuelles
- Développer ses capacités de leader
- S'affirmer par sa présence, assumer ses choix et sa détermination
- Écouter pour comprendre, oser parler clair et vrai
- Faciliter l'adhésion par son attitude
- Utiliser la psychologie des relations
- S'appuyer sur ses points forts
- Identifier ses points de progrès

S'organiser pour assumer pleinement son rôle de manager

- S'investir uniquement sur des missions d'expertise à forte valeur ajoutée
- Transférer une partie de son expertise grâce à la délégation
- Hiérarchiser ses rôles et ses missions et faire valider ses priorités
- S'organiser pour pouvoir développer ses compétences clés de manager
- Se fixer des objectifs pour piloter avec efficacité ses activités de manager
- Structurer son temps pour équilibrer les rôles d'expert et de manager

Optimiser les temps relationnels avec son équipe

- Mettre en place une stratégie d'information et de communication ajustée.
- Réunions, points individuels : comment trouver la bonne organisation.
- Optimiser la qualité et la quantité des temps relationnels.
- Planifier son management.
- Satisfaire les attentes relationnelles de l'équipe.

Différencier problème, tension, crise et conflit

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Comment et pourquoi le conflit ?
- Manager : faut-il toujours éviter les conflits ?
- Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits
- Comprendre la dynamique conflictuelle : du biais perceptuel à la rupture
- Se projeter dans l'après conflit pour se positionner avec efficacité

Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits

- Identifier les stratégies des acteurs : différencier contrainte et pouvoir
- Questionner pour limiter les interprétations et gérer ses émotions avec le "métamodèle"
- Adopter une attitude d'ouverture pour rétablir la confiance
- Reconnaître les "jeux psychologiques" pour les maîtriser et ne pas les reproduire
- Envisager l'avenir une fois le conflit résolu

Sortir des conflits par la régulation, la médiation ou l'arbitrage

- Mettre en place un processus de régulation
- Utiliser l'arbitrage au bon moment pour répondre aux situations d'urgence ou de blocage
- Mettre en place de nouvelles règles du jeu