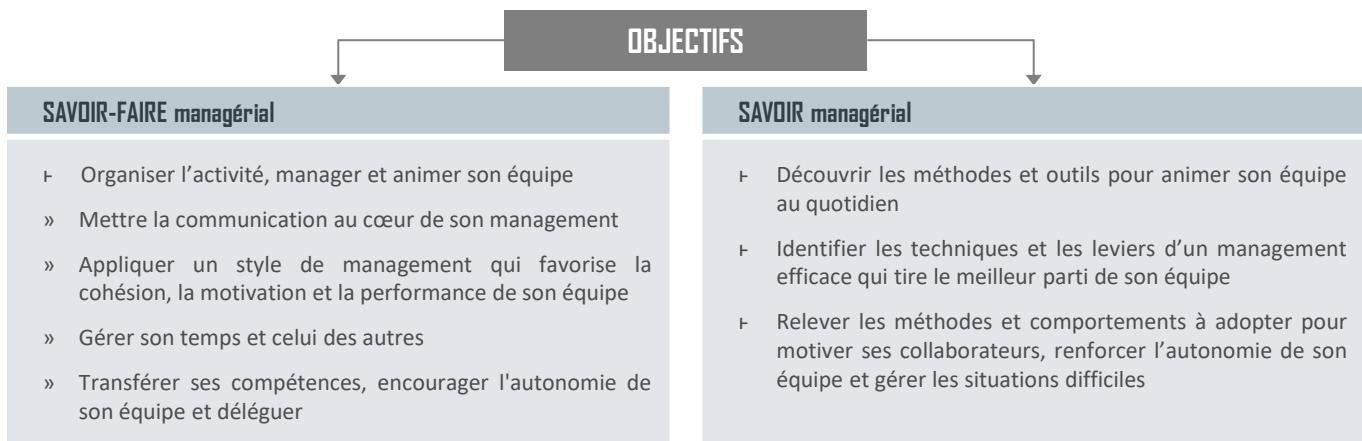


PUBLIC	PRÉREQUIS	DURÉE	NIVEAU spécialisation I
Chef d'agence, chef de dépôt, manager d'équipe	Début d'expérience du management d'équipe	2 ou 3 jours 21 ou 28 heures	Acquisition / Consolidation des fondamentaux



Cette formation donne aux responsables d'équipe les techniques managériales fondamentales

MANAGER UNE ÉQUIPE ET ORGANISER L'ACTIVITÉ

Mobiliser et motiver les membres de son équipe

Se positionner comme manager et identifier son style de management
Appréhender le fonctionnement de chaque collaborateur et s'y adapter
Organiser, préparer et conduire des entretiens et des réunions efficaces
Pratiquer l'écoute active, l'écoute externe, l'empathie et l'assertivité
Valoriser les résultats et les efforts, féliciter et recadrer sans démotiver
Fédérer l'équipe et présenter de façon positive les axes de progrès de chacun
Mener des actions pour favoriser l'esprit d'équipe et le bien être au travail
Déléguer, coacher et contrôler pour motiver le travail du collaborateur



Accompagner ses collaborateurs

Prévoir les charges de travail, les répartir et les planifier
Préciser les attentes vis-à-vis des collaborateurs : objectifs, délais et moyens
Transmettre des consignes, vérifier leur compréhension et mise en œuvre
Suivre, analyser et mesurer la performance des membres de son équipe
Proposer au collaborateur en difficulté, un plan d'action et de soutien adapté
Accompagner les membres de l'équipe dans la réalisation de leurs activités
Évaluer et Identifier les compétences des collaborateurs qui sont à développer
Préparer le départ des collaborateurs en formation et accompagner leur retour

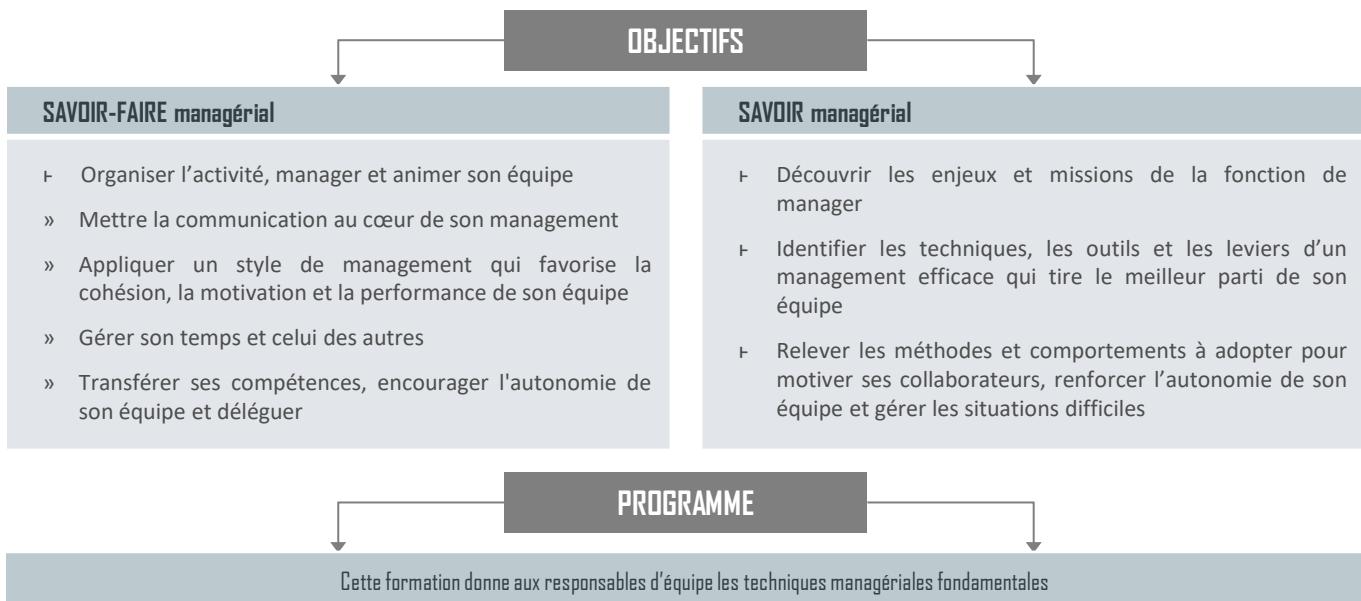


Gérer son temps et celui de son équipe

Hierarchiser les activités prioritaires et Identifier les pertes de temps
Planifier et gérer le temps de travail de son équipe
Déléguer pour gagner en productivité, savoir dire non, négocier un délai...



PUBLIC	PRÉREQUIS	DURÉE	NIVEAU spécialisation 1
Chef d'agence, chef de dépôt, manager d'équipe	Début d'expérience du management d'équipe	2 ou 3 jours 21 ou 28 heures	Acquisition / Consolidation des fondamentaux

**COMMUNIQUER AVEC LES CLIENTS ET LES INTERLOCUTEURS DE L'AGENCE**

Assurer la transmission des informations essentielles	Diffuser à sa hiérarchie et à son équipe les informations clés Transmettre les valeurs de l'entreprise auprès de l'équipe Connaître et respecter les règles de confidentialité en vigueur
Gérer les litiges clients	Utiliser les outils de communication : questionnement, écoute, ... pour comprendre l'origine, les mécanismes et les enjeux d'une réclamation Adopter les attitudes : voix, sourire, empathie, valorisation, assertivité... qui désamorcent l'agressivité de son interlocuteur Conduire la recherche d'une solution, la mettre en œuvre et la contrôler Mener des actions correctives afin d'éviter le renouvellement de l'incident
Anticiper et gérer les conflits avec les membres de l'équipe	Repérer et traiter les tensions et conflits entre les membres de l'équipe Organiser des rencontres pour identifier les signes avant-coureurs de conflit Travailler la métacommunication pour sortir de l'implicite et des malentendus Utiliser les outils de communication pour repérer un conflit et le désamorcer Questionner, pratiquer l'écoute active, reformuler et identifier des solutions Pratiquer le recadrage pour apaiser les relations hiérarchiques difficiles

**Outils
Méthodes**

Pédagogie active : exposés, échanges exp., exercices, jeux de rôles, analyses, synthèses, Livret formation – Évaluat⁰ des acquis avant et après la formation – Évaluat⁰ de la formation « à chaud »