

13 - 38

LES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT

PUBLIC

Chef d'agence, chef de dépôt, manager d'équipe

PRÉREQUIS

Début d'expérience du management d'équipe

DURÉE

2 ou 3 jours
21 ou 28 heures

NIVEAU spécialisation I

Acquisition / Consolidation des fondamentaux

OBJECTIFS

SAVOIR-FAIRE managérial

- ✦ Organiser l'activité, manager et animer son équipe
- » Mettre la communication au cœur de son management
- » Appliquer un style de management qui favorise la cohésion, la motivation et la performance de son équipe
- » Gérer son temps et celui des autres
- » Transférer ses compétences, encourager l'autonomie de son équipe et déléguer

SAVOIR managérial

- ✦ Découvrir les méthodes et outils pour animer son équipe au quotidien
- ✦ Identifier les techniques et les leviers d'un management efficace qui tire le meilleur parti de son équipe
- ✦ Relever les méthodes et comportements à adopter pour motiver ses collaborateurs, renforcer l'autonomie de son équipe et gérer les situations difficiles

PROGRAMME

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

Hiérarchiser 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...



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 »

13 - 38

LES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT

PUBLIC

Chef d'agence, chef de dépôt, manager d'équipe

PRÉREQUIS

Début d'expérience du management d'équipe

DURÉE

2 ou 3 jours
21 ou 28 heures

NIVEAU spécialisation I

Acquisition / Consolidation des fondamentaux

OBJECTIFS

SAVOIR-FAIRE managérial

- Organiser l'activité, manager et animer son équipe
- » Mettre la communication au cœur de son management
- » Appliquer un style de management qui favorise la cohésion, la motivation et la performance de son équipe
- » Gérer son temps et celui des autres
- » Transférer ses compétences, encourager l'autonomie de son équipe et déléguer

SAVOIR managérial

- Découvrir les enjeux et missions de la fonction de manager
- Identifier les techniques, les outils et les leviers d'un management efficace qui tire le meilleur parti de son équipe
- Relever les méthodes et comportements à adopter pour motiver ses collaborateurs, renforcer l'autonomie de son équipe et gérer les situations difficiles

PROGRAMME

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

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 »