

VOCALYSE

hommes, projets
& entreprises

lesgenerateursdeliens.com



LES ESSENTIELS
du management d'équipe

Programme pédagogique

Les essentiels du management d'équipe
Parcours de formation pour managers en devenir !

Nom des formateurs : Bernard CESSIEUX

Public : Dirigeants ou managers de PME / PMI ou d'associations en situation d'encadrement ou de travail en équipe.
Groupe inter-entreprises de 6 à 10 participants.

Pré requis : Avoir un rôle d'encadrement (total ou partiel) sur au moins 1 personne.
Avoir participé à une « matinée découverte » organisée par Vocalyse

Durée : **53 heures** réparties sur 7 mois, à raison d'un jour par mois, soit 1 module « découverte » de 4 heures et 7 modules d'une journée (7 heures), à un mois d'intervalle.

Objectif général du parcours :

- Professionnaliser le responsable de service ou d'unité, dans son rôle « d'encadrant » et dans sa compréhension des enjeux de l'entreprise : Savoir, Savoir-faire et Savoir-Être spécifiques de l'encadrant.
- Développer sa capacité à communiquer efficacement, poser des objectifs et les atteindre en équipe dans une ambiance propice au progrès de tous.

Méthode et Outils pédagogiques :

- Méthodes actives ou interactives adaptées à la formation des adultes.
- Exercices, échanges, mises en situation à partir de cas concrets vécus par les participants.
- Fiches pratiques et résumés

Contenu de chaque session :

Module découverte (pré-requis) : Comprendre l'andragogie (apprentissage des adultes)

Module 1 : Communiquer efficacement

Module 2 : Développer la relation client

Module 3 : Manager son équipe avec sérénité

Module 4 : Intégrer les enjeux de l'entreprise pour mieux coopérer avec le dirigeant

Module 5 : Gérer le temps et organiser le travail

Module 6 : Gérer le stress et les conflits

Module 7 : Prendre la parole en public et conduire une réunion

Les objectifs et contenus spécifiques de chaque session sont détaillés ci-après.

10 Bd Charner - 22000 SAINT BRIEUC
02 57 18 01 25 - www.vocalyse.bzh
06 83 25 65 18 - vocalyse@wanadoo.fr

E.U.R.L. Vocalyse au capital de 4000€
SIRET 484 981 139 00013 – APE 8299 Z
Siège social : 5 Rue Capitaine Hesry 22100 DINAN
Activité formation enregistrée sous le
N° 53 22 08150 22 Préfet de région de Bretagne

lesgenerateursdeliens.com

BREST / CHERBOURG / DINAN / SAINT-BRIEUC

Matinée découverte - Comprendre l'andragogie : Processus d'apprentissage d'un adulte.

- Objectif :**
- Acquérir la compréhension du fonctionnement d'un apprentissage pour adulte.
 - Définir individuellement et collectivement ses attentes, ses atouts et ses craintes.
 - **Se préparer à la réussite du parcours de formation.**
- Bénéfices :** Augmenter dès le début ses chances de réussite
- Contenu :**
- Présentations : Les participants, le parcours de formation
 - Identification des conditions de réussite du parcours
 - Définition du positionnement de chacun dans l'entreprise
 - Recherche des atouts et craintes face aux responsabilités de management
 - Similitudes entre « cycle de l'apprentissage » et « processus de changement »

Module 1 Communiquer efficacement

- Objectif :**
- Découvrir les outils indispensables pour optimiser sa communication
 - Acquérir des notions concrètes en matière de : relation, expression, écoute et reformulation
 - **Développer une attitude positive dans sa communication.**
- Bénéfices :** Être plus efficace dans ses relations individuelles professionnelles
Augmenter sa capacité d'écoute & mieux se faire comprendre
- Contenu :**
- Présentations
 - Les bases de la communication
 - Schéma émetteur / récepteur / environnement
 - L'écoute active - feed-back - reformulation
 - La relation de communication – base de l'analyse transactionnelle
 - L'attitude intérieure positive
 - Présentation de l'exercice du mois &
 - Évaluation de la journée par les participants

Module 2 Développer la « relation client »

*(Développement commercial pour « non-commerciaux »)
Nous entendons par « Client » toute personne qui se trouve à l'extérieur de son entreprise, de son service ou de son équipe.*

- Objectif :**
- Acquérir la « conscience client » et le réflexe commercial quel que soit sa responsabilité dans l'entreprise
 - Acquérir un mode de questionnement favorisant l'expression complète du besoin du client et son degré de satisfaction
 - Comprendre les mécanismes de la vente et de la négociation.
- Bénéfices :** Développer une relation durable avec les clients
Transformer toute relation client en un acte commercial
Optimiser la qualité du service client : « Tous vendeurs »
Faire progresser le Chiffre d'Affaires de l'entreprise
- Contenu :**
- La satisfaction du client : Ce qu'il attend et ce qu'il offre.
 - La relation client : ce que j'attends et ce que j'offre.
 - Le processus commercial : Contacter, Connaître, Comprendre, Convaincre, Conclure, Confirmer
 - Les motivations d'achat : le SONCAS
 - Les caractéristiques d'un produit, avantages et preuves des avantages.
 - L'art du questionnement : travailler les Questions ouvertes, questions fermées
 - Les fondamentaux de la négociation appliquée à la résolution des litiges clients
 - Présentation de l'exercice du mois & Évaluation de la journée par les participants

Module 3 Manager son équipe avec sérénité

- Objectif :**
- Apprendre les rouages du management d'équipe (Commandement et motivation)
 - Se positionner soi-même en tant que Manager et/ou Managé
 - Acquérir la capacité à « se dire les choses » au sein de l'équipe.
- Bénéfices :**
- Améliorer l'efficacité des collaborateurs et des équipes
 - **Etablir une relation hiérarchique constructive avec chaque salarié**
 - Permettre à chacun d'être le plus opérationnel possible dans son poste
- Contenu :**
- Définition de la relation hiérarchique
 - La motivation de l'équipe
 - La communication autour de la transmission des consignes
 - Etablir une communication gagnante : « Adulte - adulte »
 - Les documents de références facilitant l'intégration: livret d'accueil, fiche de poste, ● Les styles de management
 - Les missions, objectifs et tâches du collaborateur
 - Le recadrage ponctuel (félicitations – réprimande - encouragement)
 - Mesurer le progrès ou l'avancement d'un objectif ou d'un collaborateur
 - Présentation de l'exercice individuel du mois & Évaluation de la journée par les participants

Module 4 Intégrer les enjeux de l'entreprise pour mieux coopérer avec son supérieur

(1/2 journée) : Intégrer les enjeux de l'entreprise

- Objectif :**
- Comprendre les enjeux financiers et stratégiques de l'entreprise
 - Acquérir les concepts fondamentaux de la finance d'entreprise : valeur ajoutée, charges fixes et variables, contribution au résultat de l'entreprise, investissement, charges et produits d'exploitation
 - Connaître et apprécier l'importance de quelques ratios et indicateurs de gestion
- Bénéfices :**
- Responsabiliser les futurs managers sur les enjeux financiers de l'entreprise
 - **Comprendre les enjeux financiers et stratégiques du dirigeant**
 - Contribuer efficacement aux résultats.
- Contenu :**
- Comprendre la notion de valeur ajoutée
 - Approche du coût complet d'une heure de travail : Au bureau, en production, en visite commerciale, en SAV
 - Les fondamentaux du bilan et du compte de résultat
 - Les fondamentaux de la réflexion stratégique.

(1/2 journée) : Coopérer avec son supérieur hiérarchique

- Objectif :**
- Être compris de son supérieur en intégrant les enjeux de l'entreprise
 - Être force de proposition dans l'entreprise
- Bénéfices :**
- Meilleure responsabilisation de l'encadrement
 - Stimuler les ressources des managers pour les transformer en compétences.
- Contenu :**
- Rôles et missions du supérieur hiérarchique
 - Adapter sa communication à son supérieur hiérarchique
 - Premiers pas avec la Méthode SPRI
 - Présentation de l'exercice individuel du mois
 - Évaluation de la journée par les participants

Module 5 Gérer son temps & organiser son travail

- Objectif :**
- Gérer ses priorités et son emploi du temps
 - Optimiser le temps de chaque collaborateur
 - Apprendre à ses collaborateurs à gérer leurs priorités
- Bénéfices :**
- Augmenter l'efficacité ● Gagner du temps pour des tâches plus gratifiantes pour l'entreprise et les individus
 - **Diminuer les coûts cachés et le temps perdu**
- Contenu :**
- Incidence du coût du travail sur la nécessité de l'optimisation des tâches et des postes de travail ● Gérer son temps en fonction de son rythme personnel naturel. ● Organiser son emploi du temps : Gérer ses priorités et garder le cap ! ● Gérer les imprévus, les rendez-vous, les réunions, les mails, les contacts
 - Organiser ses idées et son discours : Introduction au mind-Mapping ● Gérer l'espace : classement et archivage
 - Présentation de l'exercice individuel du mois
 - Évaluation de la journée par les participants

Module 6 - Gérer le stress et les conflits

- Objectif :**
- Prendre conscience de ses facteurs de stress et trouver ses outils de bien-être ● Comprendre les facteurs générateurs de conflits
 - Anticiper et expérimenter des outils pratiques de gestion de conflits ● Donner sens et valeur à son travail et à celui des autres
- Bénéfices :**
- **Augmenter le bien-être au travail et l'attractivité de l'entreprise** ● Réduire les tensions relationnelles
- Contenu :**
- Gestion des conflits :
 - Les différentes formes de conflits
 - Les réactions physiologiques, émotionnelles
 - Les comportements aggravants
 - La communication apaisante
 - L'anticipation des conflits
 - Gestion du stress :
 - Auto-bilan de son niveau de stress :
 - Causes et situations de stress.
 - Outils pratiques : relaxation et exercices énergétiques
 - Présentation de l'exercice individuel du mois
 - Évaluation de la journée par les participants

Module 7 Prendre la parole en public et Conduire une réunion agile

- Objectif :**
- Acquérir des outils de prise de parole en public : préparation et aisance en situation ● Être capable d'assurer la représentation de l'entreprise ou du dirigeant à l'extérieur ● Améliorer l'efficacité des réunions en équipe
- Bénéfices :**
- **Assurer son rôle de manager opérationnel en toute situation interne et externe**
 - Développer son charisme et sa capacité à faire travailler les équipes. ● Clarté et efficacité lors des présentations et des réunions
- Contenu :**
- Prise de parole :
 - Rappels des fondements de la communication
 - Travail sur la voix et la posture
 - Organiser une réunion :
 - Les différents types de réunions : ,
 - Préparer une réunion (convocation, objectif et introduction, ordre du jour, etc.
 - Animer une réunion
 - Recadrage en public
 - Faire parler les silencieux & faire taire les bavards
 - Évaluation de la formation par les participants