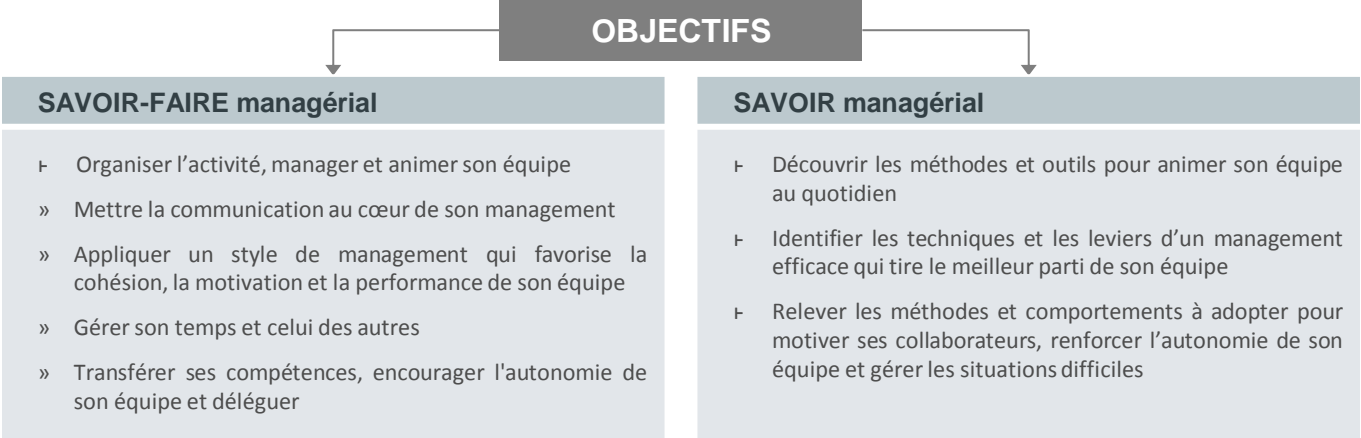


13 - 38 LES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT

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



PROGRAMME

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

MANAGER UNE ÉQUIPE ET ORGANISER L'ACTIVITÉ

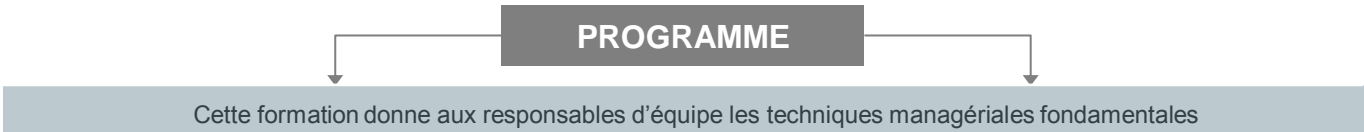
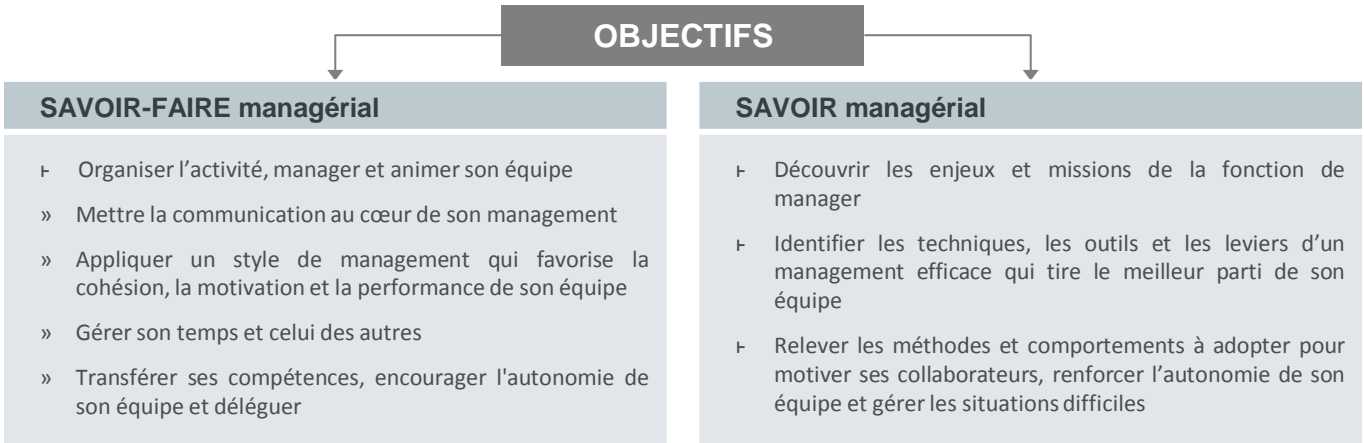
<p>Mobiliser et motiver les membres de son équipe</p>	<p>Se positionner comme manager et identifier son style de management Appréhender le fonctionnement de chaque collaborateur et s'y adapter Organiser, préparer et conduire des entretiens et des réunions efficaces Pratiquer l'écoute active, l'écoute 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</p>	
<p>Accompagner ses collaborateurs</p>	<p>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</p>	
<p>Gérer son temps et celui de son équipe</p>	<p>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...</p>	

Outils Méthodes

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

13 - 38 LES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT

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 – Évaluat° des acquis avant et après la formation – Évaluat° de la formation « à chaud »