

Développer un management performant et fidélisant



FICHE DESCRIPTIVE

Informations générales

- ◆ **FORMATION - CODE CPNE :** 1404-M1-TT-40
- ◆ **PUBLIC :** Responsables SAV, chefs d'atelier
- ◆ **OBJECTIFS DE LA FORMATION**
 - Comprendre les facteurs clés qui influencent le comportement d'un collaborateur (ou d'un client), et notamment l'adhésion ou le refus d'une proposition
 - Mettre en oeuvre des pratiques relationnelles favorisant la confiance
 - Prendre du recul sur l'organisation de l'atelier pour l'améliorer
 - Décider et communiquer des décisions
 - Concevoir des projets concrets et structurés.
- ◆ **PRÉ-REQUIS :** aucun
- ◆ **EFFECTIF MAX :** 8 à 12 participants
- ◆ **DURÉE & MODALITÉ**
 - 10 jours
 - découpés en 4 modules :
 - o 3 journées en présentiel
 - o 3 journées en présentiel
 - o 3 journées en présentiel
 - o 1 jour en présentiel
 - soit 80 heures
- ◆ **TARIF**

Nous demander un devis pour une formation intra-entreprise.

PRISE EN CHARGE OPCO

Prix HT validé par la Commission Nationale Paritaire à l'automne 2024 :

- 44,00€ / heure / participant
- soit 3520,00 € / participant

Contenu de la formation

CONTENU – DESCRIPTIF

MODULE 1 - « MIEUX COMPRENDRE LE FONCTIONNEMENT HUMAIN »

Objectifs spécifiques du Module 1

- Renforcer les capacités des participants à comprendre les facteurs qui génèrent la confiance avec un collaborateur ou un client.
- Développer les capacités des participants à rester stable y compris dans les situations tendues, comprendre ce qui se joue au niveau des sentiments et des mécanismes de défense.
- Développer la confiance en soi.
- Créer une dynamique relationnelle positive durable (gagnant / gagnant), avec les clients et les collaborateurs

Contenu du Module 1

Jour 1 – 8 heures

- Introduction du module : objectifs et programme
- Présentation de chacun
- Principes et règles pour la réussite de la formation
- Moi et mon interlocuteur : comprendre ce qui se joue quand il y a une insatisfaction entre 2 personnes.
- Introduction de l'approche « Élément Humain® » de Will SCHUTZ
- Application concrète : les comportements qui vont favoriser la confiance en s'appuyant sur l'approche Élément Humain®

Jour 2 – 8 heures

- Mes préférences en termes de climat relationnel : utilisation du test F® de l'Élément Humain® : Le test F identifie les préférences en matière de sentiments vécus par les participants dans 3 domaines : importance, compétence et amabilité. Travaux d'approfondissements : feed-back, exercices pratiques.
- Application concrète : diagnostic de mon service

Jour 3 - 8 heures

- La gestion des situations relationnelles difficiles : Les mécanismes de défense : ce qui se joue quand je suis dans une zone inconfortable
 - o Travaux pratiques pour développer la confiance en soi dans les situations conflictuelles
 - o L'écoute de l'interlocuteur : comment j'écoute ? Compréhension des niveaux d'écoute
 - o Travaux pratiques sur l'écoute
 - o Travaux pratiques : conduite d'entretiens complexes (clients difficiles)
- Comment faire évoluer mon comportement pour créer un champ relationnel de grande qualité entre moi et mes interlocuteurs Réflexion personnelle
 - o Consolidation des travaux en sous-groupes
 - o Finalisation des plans d'actions individuels
 - o Présentation par chacun de son plan d'action

Au terme de ce module, les participants seront invités à rédiger un plan d'action personnel.

MODULE 2 – MON RÔLE DE RESPONSABLE ET LA POSTURE DE MANAGER

Objectifs spécifiques du Module 2

Développer une posture de manager dans les domaines suivants :

- Organisation personnelle, gestion de son temps et de ses priorités, conscience de ses choix et de leurs bénéfices,
- Compréhension du processus de changement
- Conduite d'entretien sous un format « responsabilisant » favorisant la montée en autonomie du collaborateur (méthode COOP)
- Conduite d'entretien : entretien de suivi, entretien annuel de progrès, entretien d'objectifs, entretien de motivation, entretien de cadrage et recadrage
- Conduite de réunion sous un format participatif et responsabilisant.

Contenu du Module 2

Jour 1 – 8 heures

- Faisons le point : partage d'expérience depuis le module n°1.
- Mon rôle de responsable aujourd'hui et demain :
- Situer mes préférences en matière de posture managériale : Quels impacts de ma posture actuelle sur moi et les personnes avec qui je travaille ? Quelle évolution je décide ?
- La gestion de mon temps et de mes priorités ; comment je m'organise ? comment je décide ?

- La planification de mon travail : réflexion individuelle et collective et identification des meilleures pratiques.

Jour 2 – 8 heures

- Le pilotage du SAV :
 - o Comment piloter un service : la méthode en 6 étapes.
 - o Le pilotage : quels sont les indicateurs clés ? Présentation du concept de la Score Card.
 - o Le pilotage : la communication et l'utilisation des indicateurs de service.
- La posture de manager responsabilisant :
 - o Définition du management responsabilisant : intérêt, usage, limites.
 - o La méthode Coop : définition et utilisation
 - o Conduite d'entretien avec la méthode COOP : entraînement
 - o Conduite d'entretien : entretien annuel, entretien de recadrage : entraînement.

Jour 3 – 8 heures

- Savoir comprendre et utiliser les stades d'autonomie de mon collaborateur
- Application concrète : réalisation d'un diagnostic formel pour mon équipe
- Le processus de changement : identification, comment faire ?
- Conduite d'entretien avec une demande de changement
- La conduite de réunions dans mon service :
 - o Principes clés d'une réunion efficace
 - o Travaux pratiques.

Fin du module : débriefing, plan d'initiative personnel, appréciation

Au terme de ce module, les participants seront invités à :

- Mettre en oeuvre un plan d'action personnel « amélioration de mon organisation personnelle »
- Conduire des entretiens avec la méthode COOP
- Conduire une réunion en mode participatif

MODULE 3 – CONCEVOIR UN PROJET STRUCTURÉ ET CONCRET

Objectifs spécifique du Module 3

- Développer les compétences pour concevoir un projet structuré et concret.

Contenu du module 3

Jour 1 – 8 heures

- Restitution des travaux effectués depuis le module 2
- La gestion de la clientèle et le développement commercial

- o La segmentation de la clientèle
- o Le concept de l'expérience client

Jour 2 – 8 heures

- La conception d'un projet structuré et concret
 - o Identification des pratiques de chacun
 - o Facteurs de succès et d'échec
 - o Les bases méthodologiques pour créer un projet : La création du cadre global du projet
 - La création du plan cadre du projet
 - La gestion des risques
 - Le budget
 - Le plan de communication
- Création concrète d'un projet en sous-groupes

Jour 3 – 8 heures

- Reprise des travaux de la veille et finalisation du projet
- Préparation de la présentation du projet au grand groupe
- Présentation des projets avec feed-back du grand groupe
- Fin du module : débriefing, plan d'initiative personnel, appréciation.

Au terme de ce module, les participants seront invités à :

- Concevoir un projet pour leur service

MODULE 4 : BILAN ET PROJET 1 JOUR – 8 HEURES

1 jour – 8 heures

- Cadrage de la journée : sens et processus
- Présentation par chaque participant du bilan de sa formation :
 - o Travaux réalisés
 - o Résultats obtenus
 - o Projet de développement de son service
 - o Apprentissages.
- Débriefing de la journée
- Clôture et débriefing du cycle

Moyens, ressources et encadrements pédagogiques

◆ LES MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques
- Mises en situation
- Si besoin, réalisation de questionnaire scientifique
- Échanges en sous-groupes et grand groupe
- Temps de débriefing et de capitalisation des enseignements
- Travaux inter modules

◆ DOCUMENTS PÉDAGOGIQUES

- Remise d'un livret pédagogique ou de documents pédagogiques.

◆ ENCADREMENTS PÉDAGOGIQUES

- Les formateurs de Malicorne Conseil sont des spécialistes en leadership, management et gestion de projet.
- Malicorne Conseil est spécialisé dans l'accompagnement des dirigeants, des directions, des managers, des équipes et des collaborateurs du monde de l'agro-équipement depuis plus de 25 ans.

Evaluation et statistiques

◆ EVALUATION DES ACQUIS

Nous réalisons une évaluation authentique via :

- la réalisation de tâches ou projets pendant le module et entre les modules,
- la rédaction d'un plan d'action personnalisé à l'issue de chaque module et en fin de parcours.

L'évaluation authentique prend ainsi en compte non seulement la réalisation finale (par ex. un rapport), mais aussi le processus de travail, incluant les choix, les stratégies et les justifications.

Si le formateur le juge utile, les participants compléteront une fiche d'évaluation des connaissances et des acquis d'expérience à l'issue du module.

◆ NOS STATISTIQUES

L'analyse des données des questionnaires de satisfaction de nos participants, communiqués à la Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi (CPNE) montre un très haut degré de satisfaction sur l'ensemble de nos formations avec un Total cumulé (satisfaisant + Très satisfaisant) supérieur à 98% pour les indicateurs suivants :

- Satisfaction globale de la formation
- Qualités pédagogiques du formateur (écoute, dynamisme, clarté)

Conditions d'accès

◇ ACCÈS AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Malicorne Conseil met tout en œuvre pour faciliter l'accès à la formation aux Personnes en Situation de Handicap. Nos formations sont adaptables et dans le cas où un accompagnement plus personnalisé devrait être mis en place, nous serons en mesure de vous diriger vers des organismes plus adaptés. Nous tenons à votre disposition la liste de ces organismes sur simple demande.

◇ DÉLAIS D'ACCÈS

Dans le cas d'une formation intra-entreprise, nous nous engageons à vous proposer une formation dans les 3 mois.

L'inscription d'un participant est à réaliser au plus tard 2 semaines avant la date de début de formation.

◇ LIEU DE LA FORMATION

Dans le cas d'une formation intra-entreprise, le lieu est à définir avec le client.

Dans le cas d'une formation inter-entreprises, la formation est réalisée dans nos locaux au 10 place des Martyrs, 92110 Clichy la Garenne.

◇ CONTACTS

contact@malicorne-conseil.fr

www.malicorne-conseil.fr

10 place des Martyrs, 92110 Clichy