

MAÎTRISER LES ENTRETIENS



2 jours (14 heures)



MANAGEMENT ACTE 2

Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en communication et management

PRÉREQUIS

- Managers confirmés : visionner les films "Les face à face du manager"
- Attentes et fiche préparatoire

OBJECTIFS

- Gagner en assurance pour tous les RDV managériaux en face à face : les 9 entretiens clés
- Diriger efficacement les entretiens pour développer la performance
- Structurer les entretiens indispensables à la survie du manager : au moins un des 9 entretiens doit être mené chaque jour, et tous sont conduits au moins une fois chaque mois !

À QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

- Jeunes managers : dans les 6 premiers mois de la prise de poste, ou juste avant
- Managers de longue date n'ayant pas encore eu de formation, ou une formation ancienne
- Personnel non manager en situation de management de fait : situation de transition, management transversal

Pour compléter votre formation

- ✓ **Manager acte 3** : Manager des situations difficiles
- ✓ **Process Com niveau 1** : Professionnaliser sa communication avec la Process Com

PROGRAMME

COMMUNIQUER

- La communication verbale, paraverbale et non verbale : exploiter les bons canaux de communication
- L'entonnoir de la communication : filtres & parasites
- L'écoute active : la communication performante

FIXER DES OBJECTIFS

- ACIER : fixer des objectifs ambitieux & motivants
- Concilier les objectifs de l'entreprise, ceux de l'équipe et les objectifs personnels des membres de l'équipe

DÉLÉGUER

- Matrice de la délégation : déléguer selon le collaborateur
- Quoi déléguer, comment et à qui

CONTRÔLER

- L'agenda du manager en position de contrôle
- Passer de la sanction au soutien

DÉBRIEFER

- Questions ouvertes, factuelles et fermées
- Faire prendre conscience de la montée en compétence

MOTIVER/REMOTIVER

- Identifier les signes précurseurs: les points d'alerte
- Isoler les facteurs de démotivation
- Trouver l'angle d'attaque et oser traiter la source réelle

NÉGOCIER

- Techniques pour désamorcer et résoudre les conflits
- Ouvrir la négociation & trouver des solutions innovantes

DIRE NON

- Éviter la négociation : dire non et relancer la motivation
- Donner du sens et des perspectives au refus

RECADRER

- Assertivité: faits, opinions & sentiments
- Analyse Transactionnelle : Parent, Adulte, Enfant
- Le P.D.E.S.C. : une méthode de recadrage universelle
- Adopter les bons réflexes et désamorcer les conflits

FÉLICITER

- Acter les performances individuelles & motiver
- Partager les bonnes pratiques