

MANAGEMENT

Formation manager un service

Durée : 3 jours (21 h)

Public : Managers et responsables d'équipe, chefs de services et toute personne en charge de coordonner, motiver et accompagner des équipes dans l'atteinte d'objectifs.

	Code produit	Tarifs *	Participants	Modalités spécifiques
INTRA	M2016		De 1 à 8 participants	

* Les tarifs sont nets de TVA, les formations en INTRA engendrent des frais > Nous consulter

Objectifs :

- Maîtriser les outils nécessaires au management d'un service.
- Mobiliser les compétences pour atteindre les objectifs.

Programme :

1. Construire une équipe performante

- Comprendre les étapes de développement d'une équipe (modèle de Tuckman : formation, confrontation, normalisation, performance, fin de cycle).
- Identifier les compétences individuelles et les synergies collectives.
- Favoriser la cohésion d'équipe et l'engagement autour d'un objectif commun.

2. Adapter sa communication aux leviers de motivation (méthode SONCASE)

- Décoder les besoins et attentes des collaborateurs à travers les leviers SONCAS.
- Utiliser des techniques de communication adaptées pour motiver durablement.
- Questionnement, écoute, reformulation
- Sphère personnelle et Sphère professionnelle
- Cadre de références
- Identifier les facteurs de démotivation et apprendre à y remédier.

3. Maîtriser les niveaux d'autonomie et les styles de management

- Découvrir les théories clés :
- Modèle de Peter sur les compétences et la progression.
- Théorie X/Y de McGregor sur les niveaux d'initiative et de projection.
- Grille de Blake et Mouton pour adapter le management en fonction du niveau d'autonomie du collaborateur dans la situation vécue.
- Évaluer le niveau d'autonomie de ses collaborateurs et ajuster son style de management.

4. Faire évoluer ses collaborateurs grâce à la pédagogie et au management

- Comprendre les principes de l'accompagnement au changement.
- Permettre la montée en connaissance, en compétence, en comportement pour améliorer l'autonomie.
- Maîtriser les préalables pédagogiques (Capacité/difficulté, Consciente/inconsciente)



5. Négocier et définir des objectifs (SMART)

- Maîtriser la méthode SMART (Spécifique, Mesurable, Atteignable, Réaliste, Temporel).
- Savoir établir des objectifs adaptés aux compétences et au niveau d'engagement de l'équipe.
- Négocier avec ses collaborateurs pour garantir leur adhésion aux objectifs fixés.
- Traiter les objections et les incompréhensions

6. Mener des entretiens individuels

- Identifier les entretiens individuels du service (évaluation, professionnel, recadrage, ré-accueil, clarification, recrutement sans discrimination etc...).
- Préparer et structurer un entretien individuel.
- Maîtriser ses supports.
- Techniques de communication pour écouter activement et reformuler.
- Identifier les besoins, attentes et préoccupations des collaborateurs.
- Transformer les entretiens en leviers de motivation et de performance.

7. Élaborer des plans d'action efficaces

- Définir les étapes nécessaires pour atteindre les objectifs.
- Identifier les ressources et compétences à mobiliser.
- Suivre et évaluer les actions pour garantir leur efficacité.

8. Savoir recadrer objectivement

- Identifier les comportements ou performances nécessitant un recadrage.
- Préparer une discussion constructive basée sur des faits objectifs.
- Maîtriser les techniques de recadrage pour corriger les écarts sans démotiver.

9. Valoriser les bons résultats

- Identifier les moments opportuns pour valoriser les réussites.
- Utiliser des techniques de reconnaissance adaptées (feedback, récompenses, encouragements).
- Instaurer une culture de la réussite au sein de l'équipe pour renforcer l'engagement.

Prérequis :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Moyens techniques et pédagogiques :

- Salle équipée de chaises et tables permettant la projection de supports informatiques (écran ou mur blanc)
- Ordinateur et vidéoprojecteur
- Un tableau



 **Intervenant et moyens d'encadrement :**

- Les formateurs / consultants en management sont spécialisés dans l'optimisation des performances, offrant des solutions stratégiques et opérationnelles adaptées aux besoins des entreprises.

 **Modalités d'évaluation :** Mises en situation

 **Certification Qualité :**



CATEGORIE D'ACTION CONCERNEE :

L. 6313-1 – 1 : Les actions de formation

