

PROGRAMME DETAILLE

- Identification des situations de management habituellement rencontrées dans les ateliers avec la hiérarchie et avec les collaborateurs : demande de promotion, de moyens supplémentaires, reporting, contestation d'une décision, recrutement d'un collaborateur, entretien annuel, accueil et présentation d'un nouveau ou d'un intérimaire, motivation, entretien de réprimande, le briefing de lancement de journée, le débriefing de fin de journée, l'assistance terrain, le rangement et nettoyage, les retards répétés, débauche avant l'heure, etc...
- Elaboration du scénario vraisemblable dans cette activité
- Simulations enregistrées au caméscope et analysées.

Communiquer

- L'écoute active au service de la compréhension de l'autre
- Etre un vecteur de la communication descendante et montante

Etre un leader

- Déléguer du pouvoir tout en restant responsable des résultats
- Encourager et féliciter pour motiver, sanctionner les hors jeux
- Rebondir positivement sur les difficultés pour les transformer en vecteurs de progrès
- Etre un modèle plutôt qu'un conseiller

Contrôler

- Fixer des objectifs précis
- Recueillir l'information factuelle et notamment sur l'avancement des travaux
- Faire respecter les règles du jeu

Concepts mis en œuvre lors des simulations et des analyses

- La structure de la communication orale
- La valorisation des collaborateurs
- Le graphique de la motivation
- La matrice du comportement
- La pyramide des besoins
- L'assertivité
- Les différentes structures d'entretiens
- Le questionnement efficace
- L'argumentation structurée
- Le traitement des objections
- La spirale du succès.