



Management



Développer votre posture de coach et de conseil auprès des managers

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Management

Objectifs

Cette formation a pour double objectif de favoriser la réflexion sur ses pratiques de management et de communication dans une posture de coach et d'acquérir des outils immédiatement utilisables dans un contexte professionnel.

Vous allez apprendre à

- ✓ S'approprier les outils issus du coaching
- ✓ S'approprier les outils de la communication non violente
- ✓ S'approprier les outils de la gestion des conflits
- ✓ Acquérir les bases pour développer sa posture de coach
- ✓ Acquérir les bases de conseil auprès des managers
- ✓ Identifier les situations auxquelles les DRH sont confrontés
- ✓ Adapter sa posture aux interlocuteurs et au contexte
- ✓ Cadrer les demandes : grille RPBDC
- ✓ Accompagner les collaborateurs dans le changement
- ✓ Développer son écoute active
- ✓ Interagir avec la juste distance
- ✓ Développer une relation de confiance
- ✓ Résoudre les situations délicates

2 journées soit 14 heures

Déroulement programme	Public	Pré requis
<ul style="list-style-type: none">● Utilisation des cas réels pour des mises en situation avec des jeux de rôle.● Une alternance de théorie et de pratique permettant aux stagiaires de mieux acquérir les outils proposés.	Toute personne en posture de conseil et d'accompagnement auprès de clients internes de l'entreprise et ayant acquis les fondamentaux du management.	Aucun
Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats	
Mise en situation	Avis stagiaire	
	Attestation de formation	

Délai d'accès

Compris entre 15 jours et 2 mois en fonction de la disponibilité de nos formateurs et des salles.

Tarifs

Les tarifs sont consultables sur notre site : www.csinfoformation.com pour les prix publics.



Si vous êtes en situation d'handicap, nous sommes à votre écoute afin d'étudier les adaptations possibles à cette formation.



Plan d'accès ou modalités de visio transmis lors de la convocation.

CSINFO FORMATION

89 route de la Noue
Port de Limay
78520 LIMAY
01.34.77.81.20

service-formation@cs-info.com



Gérer les conflits et apaiser les tensions

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Management

Objectifs

Prévenir et gérer les conflits par une meilleure compréhension de leurs mécanismes.

Modifier sa vision du conflit pour dépasser ses appréhensions et ses maladresses relationnelles.

Identifier le rôle du manager dans les conflits, comportements et responsabilité.

Acquérir des savoir-faire permettant d'intervenir avec efficacité dans la résolution des conflits interpersonnels.

Savoir se positionner en tant qu'arbitre ou médiateur d'un conflit opposant deux personnes dans son équipe.

Vous allez apprendre à

Repérer les obstacles à une bonne relation.

- Détecter les situations difficiles pour y apporter une solution rapidement
- Gérer les conflits : distinguer la personne de son comportement
- Savoir dire non
- Adopter la communication non violente grâce à la méthode ESPERE.
- Apposer et non opposer son point de vue

Développer une communication claire et positive en toutes circonstances.

- Les principes de la communication constructive
- La panoplie des sentiments.
- Développer la confiance et le respect mutuels.

Savoir prévenir et traiter les conflits ou tensions.

- Améliorer sa maîtrise émotionnelle.
- Comprendre les mécanismes des conflits.
- Identifier les différents types de conflits.
- Repérer les comportements passifs, agressifs ou manipulateurs.
- Prendre en compte la dimension émotionnelle

- Savoir gérer les émotions de ses interlocuteurs.

Faire le point sur son management

- Repérer les comportements managériaux pouvant générer le conflit
- Déterminer ses responsabilités face aux conflits
- Manager la sortie de conflit

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Une alternance de théorie et de pratique permet aux stagiaires d'améliorer leur relationnel et de gérer les conflits. Utilisation de cas réels pour des mises en situation avec des jeux de rôle.	Managers, chefs de service, encadrants de proximité, collaborateurs..	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Evaluation des mise en situation et jeux de rôle	Attestation de formation Avis client

Délai d'accès	Tarifs
Compris entre 15 jours et 2 mois en fonction de la disponibilité de nos formateurs et des salles.	Les tarifs sont consultables sur notre site : www.csinfoformation.com pour les prix publics.



Si vous êtes en situation d'handicap, nous sommes à votre écoute afin d'étudier les adaptations possibles à cette formation.



Plan d'accès ou modalités de visio transmis lors de la convocation.

CSINFO FORMATION
89 route de la Noue
Port de Limay
78520 LIMAY
01.34.77.81.20
service-formation@cs-info.com

CSINFO
FORMATION



Management Opérationnel

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Management

Objectifs

Mieux se positionner en tant que manager au sein de son équipe. Adapter ses comportements managériaux en fonction des situations. Maîtriser des méthodes pour animer et motiver ses équipes au quotidien. Donner du sens à l'action de ses collaborateurs pour améliorer leur motivation. Développer sa capacité à communiquer et motiver son équipe.

Vous allez apprendre à

Les différents rôles du manager

Décider, organiser, développer, évaluer, donner du sens, piloter l'action, obtenir les résultats,
Clarifier sa mission, construire sa légitimité,
Renforcer son estime personnelle, accroître la confiance en soi,
Déléguer pour développer l'autonomie.

Mieux se connaître et mieux connaître ses collaborateurs

Identifier son style naturel de management : atouts et points de vigilance,
Élaborer le plan de développement de sa personne managériale,
Écouter et analyser chaque membre de l'équipe,
Identifier les attentes de ses collaborateurs,
Poser clairement les règles du contrat d'équipe,
Adapter ses comportements en fonction de ses interlocuteurs et des situations.

Évaluer, valoriser, recadrer

Évaluer les résultats de manière factuelle,
Encourager et donner le droit à l'erreur,
Reconnaître et célébrer les succès,
Écoute, centrage sur l'autre, reformulation : les techniques de communication managériale.

Mobiliser son équipe

Favoriser la communication, les interactions et la créativité,
Bien connaître les principes fondamentaux de la motivation,
Repérer et traiter les signes avant-coureurs de la démotivation.

Anticiper et désamorcer les conflits

Détecter à temps les signes d'alerte, savoir quand et comment agir pour gérer les désaccords ou les malentendus,
Gérer les réactions émotionnelles et les personnalités difficiles,
Mieux comprendre ses propres réactions en situation de conflit.

Élaborer un plan personnel de développement de ses compétences managériales

Se fixer des objectifs pertinents et réalistes,
Élaborer un plan d'actions,
Créer les conditions de sa propre réussite, s'auto-animer.

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Cas, exemples, fournis par le formateur, travail en atelier sur les situations réelles apportées par les participants. Jeux de rôles permettant aux stagiaires de s'approprier par l'entraînement les outils proposés. Chaque participant bénéficie de conseils personnalisés pour l'aider à élaborer son plan d'actions personnel.	Managers, chefs de service, responsables de proximité, collaborateurs.	Etre volontaire

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation	Attestation de formation Avis client

Délai d'accès	Tarifs
Compris entre 15 jours et 2 mois en fonction de la disponibilité de nos formateurs et des salles.	Les tarifs sont consultables sur notre site : www.csinfoformation.com pour les prix publics.



Si vous êtes en situation d'handicap, nous sommes à votre écoute afin d'étudier les adaptations possibles à cette formation.



Plan d'accès ou modalités de visio transmis lors de la convocation.

CSINFO FORMATION
89 route de la Noue
Port de Limay
78520 LIMAY
01.34.77.81.20
service-formation@cs-info.com

CSINFO
FORMATION



S'affirmer pour mieux interagir

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Management

Objectifs

Mieux identifier ses forces et faiblesses, faciliter son développement personnel et professionnel. Prendre conscience des ressources et des méthodes que chacun possède pour améliorer son efficacité dans le travail et son implication active vis à vis des autres.

Vous allez apprendre à

Se situer dans l'entreprise

Les objectifs de l'entreprise, du service
Les fonctions de chacun : image, statut et rôle
Etre conscient de ses niveaux d'efficacité optimale
Se connaître dans son environnement professionnel: identifier son propre rôle dans le service et ses objectifs

Etre opérationnel pour résoudre les problèmes

L'analyse de la problématique
Envisager les différentes solutions possibles
Les paramètres objectifs et subjectifs
Savoir choisir la solution adaptée
Savoir réagir en cas d'urgence

Mieux travailler avec les autres

Se connaître et s'apprécier en développant un "moi" positif
Apprendre à se situer dans sa relation aux autres
S'encourager et encourager les autres
Associer et déléguer

Analyser sa capacité à communiquer

Identifier ses atouts
Repérer les causes de difficulté à communiquer
Développer 4 axes de réflexion

Analyser sa capacité à s'affirmer

Faire un auto-diagnostic
Se positionner sur un histogramme d'attitudes
Se fixer des axes de progrès

Développer sa capacité d'affirmation

Oser s'affirmer face à sa hiérarchie, ses collègues, les autres partenaires
S'entraîner à oser exprimer ses sentiments, demandes, propositions...

Conclusion

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Exposé interactif, illustré d'exemples concrets. Chaque stagiaire met en place son contrat personnel de succès avec l'aide du formateur.	Toute personne désireuse de développer son efficacité	Etre volontaire.

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Bilan mise en situation	Attestation de formation Avis client

Délai d'accès	Tarifs
Compris entre 15 jours et 2 mois en fonction de la disponibilité de nos formateurs et des salles.	Les tarifs sont consultables sur notre site : www.csinfoformation.com pour les prix publics.



Si vous êtes en situation d'handicap, nous sommes à votre écoute afin d'étudier les adaptations possibles à cette formation.



Plan d'accès ou modalités de visio transmis lors de la convocation.

CSINFO FORMATION
89 route de la Noue
Port de Limay
78520 LIMAY
01.34.77.81.20
service-formation@cs-info.com

CSINFO
FORMATION



Manager une équipe

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Management

Objectifs

Apporter aux Managers les méthodes et les outils permettant de dynamiser une équipe. Leur permettre de mettre en pratique ces outils et d'en mesurer l'efficacité. Etre capable de Mesurer les enjeux du management d'une équipe. Savoir diagnostiquer les forces et les faiblesses de son équipe. Animer son équipe au quotidien : fixer des objectifs, déléguer, résoudre des problèmes, mener des réunions, former, accompagner ses collaborateurs.

Vous allez apprendre à

Manager une équipe

Les missions du manager :

que faire, pour quel objectif ?

inventaire des tâches liées au management

place de l'équipe au sein de la structure de l'entreprise

système de gestion et de contrôle des résultats

Organiser son service :

contraintes organisationnelles liées à l'activité de l'entreprise

fonctionnement et organisation de mon équipe

Apprendre à Se positionner en tant que manager

Attentes de l'équipe par rapport au manager

Attentes du manager par rapport à l'équipe

Attentes du manager par rapport à sa hiérarchie

Attentes de sa hiérarchie par rapport au manager

Savoir Analyser les motivations et les valeurs de l'équipe

Différentes attentes des personnes dans le travail

Echelle des motivations

Valeurs et la dynamique de l'équipe

Carte des compétences et des motivations de l'équipe

Appréhender les différents styles de management

Principaux styles de management : forces et faiblesses

Autodiagnostic de son propre style de management

Adapter son style au profil de l'équipe et aux situations

Savoir définir et fixer des objectifs et déléguer

Savoir définir des objectifs à court et à moyen terme

Les enjeux de la délégation

Préparer la délégation

Présenter et suivre une délégation

Apprendre à gérer son temps et le temps de son équipe

Les différentes manières de structurer le temps

Savoir estimer le temps nécessaire à chaque tâche

Gérer le temps de son équipe

3 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
20% de théorie et 80% de mises en application. Analyse des pratiques. Conseils personnalisés. Entraînement intensif à des situations tirées d'expériences réelles du stagiaire. Alternance d'autodiagnosics, d'échanges et d'exercices. Plan d'actions individuel.	Tout cadre exerçant des responsabilités de management et désirant développer ses capacités à motiver et à animer une équipe de travail	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Bilan de mise en situation	Attestation de formation Avis client

Délai d'accès	Tarifs
Compris entre 15 jours et 2 mois en fonction de la disponibilité de nos formateurs et des salles.	Les tarifs sont consultables sur notre site : www.csinfoformation.com pour les prix publics.



Si vous êtes en situation d'handicap, nous sommes à votre écoute afin d'étudier les adaptations possibles à cette formation.



Plan d'accès ou modalités de visio transmis lors de la convocation.

CSINFO FORMATION
89 route de la Noue
Port de Limay
78520 LIMAY
01.34.77.81.20
service-formation@cs-info.com

CSINFO
FORMATION



Management NON hiérarchique

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Management

Objectifs

Légitimer son autorité dans une relation non hiérarchique. Influence et persuasion : identifier et mobiliser les sources de son autorité informelle. Identifier les conditions d'un management transversal efficace. Identifier les sources de motivation de chacun des acteurs pour mieux les mobiliser. Augmenter son impact personnel pour manager et impliquer sans lien hiérarchique.

Vous allez apprendre à

Manager en mode transversal (hors hiérarchie)

Les caractéristiques du management non-hiérarchique,
Instaurer les règles du jeu et clarifier les responsabilités,
Développer la coopération et vaincre les résistances du groupe,
Créer la confiance et les conditions de l'adhésion à un projet transversal,
Piloter et coordonner une équipe transverse,
Identifier le cadre de référence et les facteurs de motivation de chacun,
Étendre son influence au-delà de son autorité hiérarchique.

Mieux se connaître et mieux connaître ses collaborateurs

Identifier son style naturel de management : atouts et points de vigilance
Écouter et analyser
Identifier les attentes de ses Collaborateurs, clients internes (collègues), fournisseurs , intérimaires et Clients Finaux et donneurs d'ordres

Donner du sens et piloter l'action

Élaborer un tableau de bord, savoir présenter ses attentes
Donner du sens à l'action de l'équipe, fixer des objectifs individuels

Évaluer, valoriser, recadrer

Évaluer les résultats de manière factuelle
Encourager et donner le droit à l'erreur
Reconnaître et célébrer les succès
Écoute, centrage sur l'autre, reformulation
Asseoir son leadership dans une relation non hiérarchique

Mettre en place un système de communication pertinent et efficace

Développer ses capacités de communication,
Adapter sa communication en fonction des niveaux de maturité de ses interlocuteurs,
Repérer les caractéristiques relationnelles d'une situation,
Anticiper et gérer les désaccords,
« Vendre » ses projets et idées aux clients internes ou externes,
Communiquer de manière convaincante,
Développer son efficacité en situation de groupe.
Faire face aux conflits et aux critiques

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Nombreux entraînements pratiques. Travail sur des cas concrets proposés par les participants. Jeux pédagogiques, Etudes de cas, Questionnaires de diagnostic. Méthodes et outils concrets.	Chargés d'affaires, Commerciaux, experts, fonctions support , ...	Etre volontaire

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation	Attestation de formation
Etude de cas	Avis client
Questionnaires	

Délai d'accès	Tarifs
Compris entre 15 jours et 2 mois en fonction de la disponibilité de nos formateurs et des salles.	Les tarifs sont consultables sur notre site : www.csinfoformation.com pour les prix publics.



Si vous êtes en situation d'handicap, nous sommes à votre écoute afin d'étudier les adaptations possibles à cette formation.



Plan d'accès ou modalités de visio transmis lors de la convocation.

CSINFO FORMATION

89 route de la Noue
Port de Limay
78520 LIMAY
01.34.77.81.20

service-formation@cs-info.com



Réussissez vos Entretiens Annuels

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Management

Objectifs

*Acquérir les comportements utiles pour mener un entretien d'évaluation. Mener des entretiens d'évaluation pour en faire un outil de progrès pour l'entreprise et le collaborateur
Savoir préparer et mener un entretien d'évaluation. Assurer le suivi de l'entretien.*

Vous allez apprendre à

Objectif de l'entretien d'évaluation

Prendre des décisions concernant le collaborateur mais également en matière de gestion des ressources humaines pour l'ensemble du personnel
Communiquer sur l'entreprise, l'organisation du service et ses éventuels dysfonctionnements
Renforcer la responsabilité des deux personnes en présence
Développer la communication entre l'encadrement et le personnel pour créer un climat de travail favorable

Préparation de l'entretien

Reprendre la définition de poste
Faire le point de l'activité de l'année écoulée
Lister les modifications ou améliorations des conditions de travail
Inviter le salarié à se préparer éventuellement à l'aide d'un support
Mettre en place une grille de critères d'appréciation

Déroulement de l'entretien

Savoir communiquer (test)
Développer son questionnement et l'écoute active
Structuration de l'entretien et les sujets à aborder : le support
Techniques d'échange et de progression dans le dialogue :

rapport 30/70 pour la répartition de parole au profit de l'évalué
détecter craintes et peurs pour mieux les dépasser
se fonder sur des faits et non sur des jugements de valeur
négocier un objectif
savoir traiter une objection
faire du support d'évaluation un guide de progression
recentrer la discussion sur les contributions individuelles de l'évalué
évoquer la rémunération
s'engager pour obtenir un rapport gagnant/gagnant
préparer avec l'évalué la progression et les points de suivi pour les 12 mois à venir

Conclusion et suivi de l'entretien

Savoir vérifier l'état d'esprit de l'évalué et sa perception de l'entretien
Gérer le suivi de l'entretien tout au long de l'année : faire vivre le support d'évaluation

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Apports théoriques et pratique. Échanges interactifs. Tests Simulations avec débriefing pour appropriation des outils	Managers ayant à mener des entretiens d'évaluation. Cadres hiérarchiques. Agents de maîtrise.	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Echanges Fiche d'évaluation	Attestation de formation Avis client

Délai d'accès	Tarifs
Compris entre 15 jours et 2 mois en fonction de la disponibilité de nos formateurs et des salles.	Les tarifs sont consultables sur notre site : www.csinfoformation.com pour les prix publics.



Si vous êtes en situation d'handicap, nous sommes à votre écoute afin d'étudier les adaptations possibles à cette formation.



Plan d'accès ou modalités de visio transmis lors de la convocation.

CSINFO FORMATION

89 route de la Noue
Port de Limay
78520 LIMAY
01.34.77.81.20

service-formation@cs-info.com



Mieux se connaître pour mieux manager

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Management

Objectifs

*Découvrir sa propre personnalité. Adapter son management à sa typologie personnelle. Approcher les déviances de personnalités. Découvrir la personnalité des interlocuteurs
Adapter son management à son interlocuteur*

Vous allez apprendre à

Entretien personnalisé

Approche de la personnalité, test de personnalité
Analyse des problèmes rencontrés

Analyse des différentes typologies rencontrées

Types de caractères
Débordements rencontrés en fonction des personnalités
Comment les apprécier (anéagramme)

La non satisfaction des besoins et ses conséquences possibles

Malaise et frustration, retrait, agressivité, revendication

Mises en situations

La préparation prime l'action
Avoir une vision claire de ce que je veux obtenir
Comment percevoir les émotions de mes interlocuteurs pour mieux réagir

Comment faire passer un message

Le visuel, le kinesthésique, l'auditif

Communiquer

Comment susciter l'action, l'adhésion et la motivation
Comment être perçu, compris et reconnu

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Entretien collectif préalable. Etude des situations rencontrées. Test de personnalité. Documents Multimédia. Mises en situations.	Managers. Chefs de service. Responsables de proximité. Collaborateurs.	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation	Attestation de formation
Tests	Avis client

Délai d'accès	Tarifs
Compris entre 15 jours et 2 mois en fonction de la disponibilité de nos formateurs et des salles.	Les tarifs sont consultables sur notre site : www.csinfoformation.com pour les prix publics.



Si vous êtes en situation d'handicap, nous sommes à votre écoute afin d'étudier les adaptations possibles à cette formation.



Plan d'accès ou modalités de visio transmis lors de la convocation.

CSINFO FORMATION

89 route de la Noue
Port de Limay
78520 LIMAY
01.34.77.81.20

service-formation@cs-info.com



Comment s'adapter aux situations difficiles

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Management

Objectifs

Mieux gérer les conflits. Améliorer l'approche des différentes personnalités. S'affirmer face aux interlocuteurs les plus difficiles. Faciliter la négociation. Gérer ses émotions

Vous allez apprendre à

Entretien personnalisé

Approche de la personnalité, test de personnalité
Analyse des problèmes rencontrés

Analyse des différentes typologies rencontrées

Types de caractères
Débordements rencontrés en fonction des personnalités
Comment les apprécier (anéagramme)

Les différents modes de communication

La voix, la posture, le regard, le gestuel, les silences
Les signes d'ouverture et de fermeture

Les défaillances

La fuite, le trac, l'attaque, la manipulation, être assertif
Tests

La distance psychologique

La mécanique de l'être humain (la Pyramide de Maslow)

La non satisfaction des besoins et ses conséquences possibles

Malaise et frustration, retrait, agressivité, revendication

Mises en situations

La préparation prime l'action
Avoir une vision claire de ce que je veux obtenir
Comment percevoir les émotions de mes interlocuteurs pour mieux réagir

Comment faire passer un message

Le visuel, le kinesthésique, l'auditif

Communiquer

Comment susciter l'action, l'adhésion et la motivation
Comment être perçu, compris et reconnu

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Entretien préalable. Etude des situations rencontrées. Test de personnalité. Documents Multimédia. Mises en situations. Initiation à la psychologie corporelle appliquée.	Managers, chefs de service, responsables de proximité, collaborateurs	Tout public
Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats	
Bilan mise en situation	Attestation de formation	
	Avis client	
Délai d'accès	Tarifs	
Compris entre 15 jours et 2 mois en fonction de la disponibilité de nos formateurs et des salles.	Les tarifs sont consultables sur notre site : www.csinfoformation.com pour les prix publics.	



Si vous êtes en situation d'handicap, nous sommes à votre écoute afin d'étudier les adaptations possibles à cette formation.



Plan d'accès ou modalités de visio transmis lors de la convocation.

CSINFO FORMATION

89 route de la Noue
Port de Limay
78520 LIMAY
01.34.77.81.20

service-formation@cs-info.com

CSINFO
FORMATION



Gérer les conflits efficacement

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Management

Objectifs

Comprendre les origines, les composantes et la dynamique des conflits. Savoir anticiper les conflits et adopter les méthodes de résolution appropriées. Gérer ses émotions et son stress dans une situation conflictuelle. Sortir d'un conflit d'une manière efficace.

Vous allez apprendre à

Qu'est-ce qu'un conflit ?

Les différentes formes de conflits : conflit relationnel, conflit portant sur des valeurs, etc....

La différence entre problème, conflit et résolution ?

Comprendre l'origine avouée et/ou inavouée du conflit,

Connaître son comportement en situation de conflit (autodiagnostic relationnel) pour mieux intervenir et canaliser ses émotions,

Analyser ce qui déclenche et nourrit les conflits,

Prendre en compte ses émotions et ses croyances.

Prendre du recul et comprendre la stratégie de son interlocuteur

Comprendre le cadre de référence de votre interlocuteur pour synchroniser votre communication avec lui,

Savoir repérer les signaux d'alerte « verbaux » et « non verbaux »,

Canaliser les émotions de votre collaborateur,

Détecter les conflits interpersonnels par une Écoute Active,

Repérer les jeux de pouvoir pour mieux anticiper les situations conflictuelles.

Résoudre le conflit

Recadrer avec efficacité votre interlocuteur,

S'affirmer face aux interlocuteurs les plus difficiles

Développer sa capacité d'affirmation

Les différentes « armes » pour résoudre positivement le conflit : l'humour,

le changement de plan, le « gagnant/gagnant », l'empathie, l'assertivité

Les règles d'or d'une communication impactante pour dépasser les conflits,

Prendre des engagements fermes pour concrétiser l'accord.

Mettre en place son propre plan d'actions

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Diagnostiquer les types de conflit. Repérer les signes avant-coureurs du conflit. 20% de théorie et 80% de mises en pratique. Étude de cas et mises en situation, mise en œuvre d'outils de régulation pour sortir du conflit. Analyser ses pratiques actuelles et définir ses actes d'amélioration. Un Plan d'Action Individuel (PAI).	Managers. Chefs de service. Encadrants de proximité. Collaborateurs	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Questions écrites	Attestation de formation
Fiche d'évaluation	Avis client

Délai d'accès	Tarifs
Compris entre 15 jours et 2 mois en fonction de la disponibilité de nos formateurs et des salles.	Les tarifs sont consultables sur notre site : www.csinfoformation.com pour les prix publics.



Si vous êtes en situation d'handicap, nous sommes à votre écoute afin d'étudier les adaptations possibles à cette formation.



Plan d'accès ou modalités de visio transmis lors de la convocation.

CSINFO FORMATION

89 route de la Noue
Port de Limay
78520 LIMAY
01.34.77.81.20

service-formation@cs-info.com



Conduire et animer des réunions efficaces

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Management

Objectifs

Maîtriser les techniques de la conduite de réunion. Animer avec aisance tous types de réunions (information, décision, négociation...). Mieux se connaître en tant qu'animateur, Adapter les techniques d'animation aux objectifs. Comprendre les ressorts de la dynamique de groupe, pour adapter sa réaction aux situations.

Vous allez apprendre à

Évaluer ses pratiques actuelles

Faire le bilan de l'existant : points forts, voies d'amélioration,
Comprendre les principales causes d'échec des réunions.

Connaître les différents types de réunions

Réunion d'information, réunion de négociation,
Réunion de concertation, réunion de prise de décision.

Préparer la réunion

La check-list de préparation : thèmes, objectifs poursuivis, durée, gestion du temps,
Les différents types de réunion : adapter son animation à la nature de la réunion,
Qui convier ? Comment ? Quoi demander ? Quels objectifs ?

L'ouverture de la réunion

Créer un climat : accueil et introduction,
Poser le cadre et la durée,
Présenter le plan et les objectifs de la réunion.

Les techniques d'animation

Savoir écouter et faire parler tous les participants,
Répartir les rôles pour davantage d'efficacité,
Faciliter les échanges et la production d'idées,
Favoriser la créativité,
Gérer les situations conflictuelles, gérer les personnalités difficiles,
Réguler le débat, dispatcher la parole, recentrer sur l'objectif,
Comment conclure ? Élaborer un compte rendu et suivre les actions.

Développer son charisme dans la prise de parole en public

Lancer la réunion : Que dire au début d'une réunion?
Parler, c'est d'abord écouter
Déployer son aisance et sa confiance en soi.
Occuper l'espace: à quelle place s'installer?
Improvisations sur verbes d'action

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Entraînement intensif au rôle d'animateur de réunion. Remise de fiches de bonnes pratiques. Définir son plan d'actions personnalisé. Partage de bonnes pratiques entre participants.	Managers. Encadrants. Chefs de projet. Toute personne qui anime des réunions.	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Fiche d'évaluation	Attestation de formation Avis client

Délai d'accès	Tarifs
Compris entre 15 jours et 2 mois en fonction de la disponibilité de nos formateurs et des salles.	Les tarifs sont consultables sur notre site : www.csinfoformation.com pour les prix publics.



Si vous êtes en situation d'handicap, nous sommes à votre écoute afin d'étudier les adaptations possibles à cette formation.



Plan d'accès ou modalités de visio transmis lors de la convocation.

CSINFO FORMATION

89 route de la Noue
Port de Limay
78520 LIMAY
01.34.77.81.20

service-formation@cs-info.com



Formation et coaching management opérationnel

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Management

Objectifs

Mieux se positionner en tant que manager au sein de son équipe. Adapter ses comportements managériaux en fonction des situations. Maîtriser des méthodes pour animer et motiver ses équipes au quotidien. Donner du sens à l'action de ses collaborateurs pour améliorer leur motivation. Développer sa capacité à communiquer et motiver son équipe.

Vous allez apprendre à

Les différents rôles du manager

Décider, organiser, développer, évaluer, donner du sens, piloter l'action, obtenir les résultats,
Clarifier sa mission, construire sa légitimité,
Renforcer son estime personnelle, accroître la confiance en soi,
Déléguer pour développer l'autonomie.

Mieux se connaître et mieux connaître ses collaborateurs

Identifier son style naturel de management : atouts et points de vigilance,
Élaborer le plan de développement de sa personne managériale,
Écouter et analyser chaque membre de l'équipe,
Identifier les attentes de ses collaborateurs,
Poser clairement les règles du contrat d'équipe,
Adapter ses comportements en fonction de ses interlocuteurs et des situations.

Évaluer, valoriser, recadrer

Évaluer les résultats de manière factuelle,
Encourager et donner le droit à l'erreur,
Reconnaître et célébrer les succès,
Écoute, centrage sur l'autre, reformulation : les techniques de communication managériale.

Mobiliser son équipe

Favoriser la communication, les interactions et la créativité,
Bien connaître les principes fondamentaux de la motivation,
Repérer et traiter les signes avant-coureurs de la démotivation.

Anticiper et désamorcer les conflits

Détecter à temps les signes d'alerte, savoir quand et comment agir pour gérer les désaccords ou les malentendus,
Gérer les réactions émotionnelles et les personnalités difficiles,
Mieux comprendre ses propres réactions en situation de conflit.

Élaborer un plan personnel de développement de ses compétences managériales

Se fixer des objectifs pertinents et réalistes,
Élaborer un plan d'actions,

Créer les conditions de sa propre réussite, s'auto-animer.

Suivi d'actions

Etudier au cas par cas les situations rencontrées,
Anticiper les actions à réaliser en fonction des différents points à risque

1 journée de 7h : base / théorie

Puis ½ journée de 3h30 à deux à trois semaines d'écart

Puis 5 * 2heures soit 10 heures toujours à deux à trois semaines d'intervalle

Déroulement programme	Public	Pré requis
Cas, exemples, fournis par le formateur, travail en atelier sur les situations réelles apportées par les participants. Jeux de rôles permettant au stagiaire de s'approprier par l'entraînement les outils proposés. Conseils personnalisés pour l'aider à élaborer son plan d'actions personnel. Suivi à interval régulier	Managers, chefs de service, responsables de proximité, collaborateurs.	Etre volontaire

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation	Attestation de formation
Suivi d'actions	Avis client

	Si vous êtes en situation d'handicap, nous sommes à votre écoute afin d'étudier les adaptations possibles à cette formation.	Déla	Tarifs
	Pris entre 15 jours et 2 mois en fonction de la disponibilité de nos formateurs et des salles.	Plan d'accès ou modalités de visio transmis lors de la convocation	Les tarifs sont consultables sur notre site : www.csinfoformation.com pour les prix publics.

CSINFO FORMATION
89 route de la Noue
Port de Limay
78520 LIMAY
01.34.77.81.20
service-formation@cs-info.com



Les fondamentaux pour exercer le rôle de tuteur ou maître d'apprentissage en entreprise

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Management

Objectifs

- *Bien se positionner en tant que tuteur*
- *Accueillir les alternants sans discrimination*
- *Proposer des situations de travail adaptées à la personne tutorée.*
- *Partager ses connaissances et son savoir-faire*
- *Communiquer dans le respect de chacun*
- *Conduire les entretiens clés du tutorat*
- *Évaluer pour faciliter la progression*

Vous allez apprendre à



Définir les contours du tutorat :

- ✓ Cadre, définition et enjeux du tutorat
- ✓ Les missions du tuteur : organiser, intégrer, former, accompagner, évaluer • Identifier vos propres motivations et votre rôle en tant que tuteur

Réussir l'accueil et l'intégration :

- ✓ Objectifs de l'accueil et de l'intégration
- ✓ Les pratiques facilitant l'intégration

Organiser la transmission des compétences :

- ✓ Découvrir les clés de la transmission
- ✓ Définir les missions, les activités et organiser le parcours du tuteur
- ✓ Accompagner l'apprenant au quotidien

Communiquer dans le respect de chacun :

- ✓ Les bases de la CNV (communication non violente)
- ✓ Choisir le meilleur canal de communication

1 ou 2 journées soit 7 ou 14 heures

Déroulement programme	Public	Pré requis
<ul style="list-style-type: none"> ● Utilisation des cas réels pour des mises en situation avec des jeux de rôle. ● Une alternance de théorie et de pratique permettant aux stagiaires de mieux acquérir les outils proposés. 	Toute personne amenée à exercer une fonction de tuteur, d'un jeune ou d'un adulte Pas de prérequis particulier	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Bilan de la formation et évaluation</i> 	<p>Avis stagiaire</p> <p>Attestation de formation</p>

Délai d'accès	Tarifs
Compris entre 15 jours et 2 mois en fonction de la disponibilité de nos formateurs et des salles.	Les tarifs sont consultables sur notre site : www.csinfoformation.com pour les prix publics.



Si vous êtes en situation d'handicap, nous sommes à votre écoute afin d'étudier les adaptations possibles à cette formation.



Plan d'accès ou modalités de visio transmis lors de la convocation.

CSINFO FORMATION
 89 route de la Noue
 Port de Limay
 78520 LIMAY
 01.34.77.81.20
service-formation@cs-info.com

