**PROGRAMME DE FORMATION :**

**MANAGEMENT ET ANIMATION D’ÉQUIPE**

**Client :** Nom des clients

**Période de formation :** Période de formation et nombre d’heures et de jours de formation

**Durée de formation :**  combien de temps dure la formation en jour ou en heure

**Objectif :** que va être capable de faire votre client à l’issue de la formation ? Quelles compétences, métier, ou savoir va-t-il acquérir, dans quelles circonstances va-t-il pourvoir les mettre en œuvre.

**Public visé :** Qui sont les personnes visées par cette formation ?

**Prérequis :** Quelles sont les connaissances de base pour suivre ses formations ?

**Moyen et modalité :** Comment se déroule la formation ? Que de la théorie dans une salle, ou de la pratique dans une salle, ou de la pratique dans un endroit prévu à cet effet.

**Évaluation :** Méthode d’évaluation choisie : sous quelle forme le client valide ses connaissances.

**Lieu :** Lieu de la formation ou espace de connexion à disposition des clients.

**Formateur :** Qui est le formateur, et quelles sont ses compétences ?

Dans les formations en ligne, il faut mettre en avant les compétences des personnes responsables du suivi de l’élève. Cela peut être le formateur ou une autre personne.

**Coordonnés de contact du formateur (si en formation en ligne) :**

Dans les formations en ligne, il faut indiquer comment le client peut contacter le formateur ou la personne en charge de son suivi.

**Modalité de contact du formateur ( si formation en ligne ) :**

Dans une formation en ligne, il faut expliquer comment le formateur / accompagnateur peut être contacté. Quelles périodes de contact, quels outils (chat, forum, mail, etc.) et sous quels délais il doit répondre.

**Méthode de suivi pédagogique si formation en ligne :**

Dans une formation en ligne, il y a obligatoirement un suivi pédagogique. Il faut donc expliquer comment vous allez le mettre en œuvre. Exemple : regroupement toute les semaines dans une classe, sur une web-conférence.

**Lieu au cas où le client n’a pas accès à internet (si formation en ligne) :**

Il faut pouvoir donner un lieu où le client va pouvoir aller se connecter pour suivre la formation s’il n’a pas internet chez lui.

**Objectif :**

La formation proposée ci-dessous comprend 3 modules qui couvrent l’ensemble des aspects fondamentaux du Management et Développement d’Equipe : définir les enjeux de la fonction managériale, assurer son leadership, avoir les outils et les méthodes de management.

**Pré-requis :**

Connaissance de l’entreprise et de son environnement

**La méthodologie :**

La formation alterne théorie, cas pratique et retour d’expérience personnelle. Un support de formation ainsi que les exercices sont fournis au stagiaire dès le premier jour de la formation

**SOMMAIRE**

1. **Les enjeux du manager**
2. Les fonctions de responsable hiérarchique
3. Animer et diriger votre équipe
4. Développer des relations efficaces avec votre équipe
5. **Mettre en œuvre ses compétences et son potentiel**
6. Mobiliser son intelligence émotionnelle
7. Exercer pleinement son rôle de leader
8. **Méthode & outil de management**
9. Accompagner son équipe dans l’attente des objectifs
10. Maitriser les leviers de la motivation de vos équipes
11. Organiser son équipe pour plus de satisfaction client
12. Renforcer la cohésion de votre équipe
13. Gérer les conflits au quotidien

 **I - LES ENJEUX DU MANAGER**

1. **LES FONCTIONS DE RESPONSABLE HIÉRARCHIQUE**
2. Intégrer les changements et surmonter les difficultés liées à la prise de fonction

Les spécificités du rôle de responsable

Repérer, comprendre et traiter les résistances de l’équipe

Identifier la logique des membres de l’équipe

1. S’installer dans son rôle de responsable

Recueillir des informations sur ses collaborateurs

La mise en place de nouvelles règles du jeu

Avoir une démarche : observer, écouter, s’adapter, intervenir

1. Adapter son style de management à l’équipe

Diagnostiquer ses styles de management

Reconnaître les différences chez ses collaborateurs

Les critères à prendre en compte pour adapter son style de management

Doser directivité et participation

Repérer ses points forts et ses points d’amélioration

1. Gérer les situations délicates

Recadrer un collaborateur

Manager un groupe déjà soudé

Manager des collaborateur plus âgés

Manager une équipe hétérogène

1. **ANIMER ET DIRIGER VOTRE ÉQUIPE**
2. Clarifier ses rôles et ses responsabilités

Quelle est la valeur ajoutée du manager de proximité ?

Comment se centrer sur ses rôles

Où agir en priorité ?

1. Développer des comportements efficaces

Identifier ses styles de management préférentiels et trouver des axes d’amélioration

Adapter ses styles au contexte et aux situations

Développer l’autonomie de ses collaborateurs

1. Organiser, animer et motiver son équipe

Mesurer la performance de l’équipe pour la faire grandir

Clarifier les rôles dans l’équipe et définir les objectifs

Agir sur les principaux leviers de motivation

1. Evaluer pour faire évoluer

Apprécier les résultats et les compétences

Pratiquer des délégations à responsabilités

Accompagner et former ses collaborateurs

1. **DÉVELOPPER DES RELATIONS EFFICACES AVEC VOTRE ÉQUIPE**
2. Développer de la flexibilité dans ses modes de communication

Diagnostiquer ses modes de communication

Utiliser avec pertinence les 3 registres : faits, opinions, émotions

Tout commence par une écoute active

1. Transformer les faces à faces quotidiens en leviers d’implication

Transmettre une consigne

Formuler une demande

Traiter les erreurs

Recadrer un collaborateur

1. Dynamiser sa communication

Choisir le canal le plus adapté pour informer

Mener les différents entretiens de management

Préparer et conduire des réunions

Mettre en place les indicateurs de réussite de son mode de communication

Évaluer sa nouvelle capacité à communiquer

1. Mettre à profit ses nouvelles capacités à communiquer efficacement

Mettre en place les indicateurs de réussite de son mode de communication

Évaluer sa nouvelle capacité à communiquer

1. **METTRE EN OEUVRE SES COMPÉTENCES ET SON POTENTIEL**
2. **MOBILISER SON INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE**
3. Prendre en compte la dimension émotionnelle du management

Les interactions entre les 4 compétences managériales

La compétence émotionnelle du manager

Les mécanismes émotionnels

L’impact des émotions sur la performance individuelle et collective

1. Développer sa compétence émotionnelle de manager

Prendre conscience de ses émotions

Comprendre ses réactions émotionnelles

Gérer les situations managériales délicates : conflit internet, pression des résultats

Mettre en place une démarche personnelle de gestion émotionnelle

1. Gérer les émotions de ses collaborateurs

Le rôle du manager face à des émotions difficiles

Repérer le ressenti émotionnel de ses collaborateurs

S’entraîner à gérer les situations managériales à risque : évaluation, feed-back, refus...

1. **EXERCER PLEINEMENT SES RÔLE DE LEADER**
2. S’approprier et faire siens les principes fondamentaux de la confiance

Lucidité, authenticité, détermination personnelle et implication

Développer la confiance dans ses relations

1. Mettre en œuvre les comportements qui améliorent la performance

« Comment j’agis envers les autres ; comment les autres agissent envers moi. »

Connaître les comportements et comprendre ceux des autres

Choisir les comportements qui fluidifient la relation

1. Gérer ses sentiments et émotions pour optimiser sa relation aux autres

Ce que je ressens envers les autres, ce que les autres ressentent à mon égard

Mettre à jour ses sentiments dans les relations

Décoder et accepter ceux des autres

S’investir dans l’action en tenant compte de ses perceptions

1. Développer son rôle de leader au sein d’un groupe

Analyser ses différents rôles de leader et en souligner les qualités

Dépasser ses rigidités personnelles, accroître sa flexibilité et son influence personnelles

Créer un climat facilitant l’adhésion, la responsabilisation et la confiance

1. Favoriser la cohésion d’équipe

Développer la compatibilité de l’équipe pour accroître sa productivité

Agir sur les rôles et les relations qui permettent de créer une équipe performante. Exercer un rôle positif sur le climat de l’équipe. Clarifier les relations de travail

**III- MÉTHODE ET OUTILS DE MANAGEMENT**

1. **ACCOMPAGNER SON ÉQUIPE DANS L’ATTEINTE DES OBJECTIFS**

1. Construire les objectifs en s’assurant de leur pertinence

Les caractéristiques clés d’un objectif

La nature des objectifs fixés

Le management par les objectifs : intérêts et limites

1. Faire adhérer son équipe aux objectifs

Décliner les objectifs en s’assurant que les buts et les enjeux sont compris

Articuler les objectifs collectifs et les objectifs individuels

Clarifier ce qui est négociable ou pas

1. Accompagner les collaborateurs dans l’atteinte de leurs objectifs

Mettre en place un dispositif de suivi pertinent

Mener un entretien de suivi

Gérer les situations de décrochage, de dépassement, d’objectifs partiellement atteints

Personnaliser les objectifs. Jusqu’où ?

1. **MAITRISER LES LEVIERS DE LA MOTIVATION DE VOS ÉQUIPES**
2. Identifier les conséquences de l’état de motivation d’une équipe sur la performance

Distinguer stimulation, motivation, implication et satisfaction

Identifier les liens entre : motivation, implication, initiatives, responsabilités, compétences, productivité et qualité

1. Réaliser le diagnostic de motivation/démotivation dans son équipe

Faire le bilan des motivations de son équipe

Apprendre à repérer les signes avant-coureurs de la démotivation dans l’équipe

1. **ORGANISER SON ÉQUIPE POUR PLUS DE SATISFACTION CLIENT**
2. Identifier les prestations clients de son équipe

Recenser les différents clients de ses prestations

Différencier besoins, attentes et critères de satisfaction

Les étapes de la Méthode d’Analyse des Prestations

1. Faire évaluer ses prestations par ses clients

Se mettre à l’écoute des attentes de ses clients

Mesurer leur satisfaction

Choisir des modalités d’écoute clients pertinentes

1. Hiérarchiser ses prestations

Choisir les critères d’évaluation des prestations

Effectuer une analyse des risques

Mener une analyse prospective des besoins clients non satisfaits

Impliquer la hiérarchie pour arbitrer et valider ses choix

1. **LA DÉLÉGATION OU L’ART DE RESPONSABILISER**
2. Réussir des délégations à responsabilités

Définir le cadre de la délégation

Découvrir les différents objectifs de la délégation

Connaître les enjeux et les règles de la délégation

Clarifier son approche personnelle de la délégation

1. Les points clés à maîtriser pour mener avec succès une délégation

Acquérir une méthode pour mettre en œuvre une délégation

Se poser les bonnes questions

Définir quoi déléguer

Faire réussir vos collaborateurs en posant les jalons d’un suivi efficace

1. Diagnostiquer son style de délégation et accompagner ses collaborateurs

Les caractéristiques d’une délégation motivante

Définir à qui déléguer

Développer autonomie et compétence(s)

1. Réussir les entretiens de délégation

Traduire la mission en objectifs

Réunir les conditions pour réussir un entretien

Présenter et expliquer une délégation

Mener les entretiens de suivi de la délégation

Valoriser ses collaborateurs

Évaluer la réussite de la délégation

1. **RENFORCER LA COHÉSION DE VOTRE ÉQUIPE**
2. Identifier les différentes phases de développement de l’équipe pour adapter son mode de management

Repérer les phases d’évolution qui mènent à la cohésion d’une équipe

Agir pour favoriser la dynamique et le fonctionnement autonome du groupe

1. Comprendre le fonctionnement et les besoins d’une équipe de travail

Identifier les conditions nécessaires à l'efficacité collective

Satisfaire les besoins liés à l’objectif, l’équipe et aux individus

Faire passer les collaborateurs d’une logique individuelle à une logique collective

1. Construire et développer la synergie au sein de son équipe

Organiser la synergie autour de valeurs partagées et acceptées

Jouer sur la complémentarité pour développer la coopération au sein du groupe

1. **GÉRER LES CONFLITS AU QUOTIDIEN**
2. Différencier problème, tension, crise et conflit

Qu’est-ce qu’un conflit ?

Faut-il éviter les conflits ?

Connaître les principales sources des conflits

Caractériser la nature et le niveau du conflit

1. Acquérir des méthodes pour analyser les différents types de conflits, structurels, inter ou intra-groupes, interpersonnels

Identifier les causes des conflits

Comprendre la stratégie des différents acteurs

Diagnostiquer son intervention : négociation, arbitrage ou médiation