



# ADN Manager

*Pour vous aider à donner le meilleur de vous-même  
et à l'obtenir de vos collaborateurs*

Formation/Conseil en Management-Relations humaines & Recrutement

Formation/Conseil en Management-Relations humaines & Recrutement



*et à l'obtenir de vos collaborateurs*

*Pour vous aider à donner le meilleur de vous-même*

## *CATALOGUE DES PRESTATIONS 2025*

*On ne peut pas changer les gens. On peut juste leur montrer un chemin,  
puis leur donner envie de l'emprunter.*

*Laurent Gounelle*

Formation collective ou individuelle en management et communication.  
Évaluation de la performance managériale.  
Recrutement.



# PRÉSENTATION

## Sylvain BIGANT

Consultant/Formateur en management opérationnel & relations humaines.  
Spécialiste de l'accompagnement managérial individuel sur mesure.  
Dirigeant ADN Manager.  
Certifié QUALIOP1 depuis 2022



Après 30 années de travail dans l'industrie dont 25 années à des postes d'encadrement, j'ai fait le choix de développer mon cabinet de conseil & formation en management opérationnel et relations humaines. C'est pour moi l'occasion d'assouvir mon besoin constant de transmettre, d'accompagner, de faire progresser.

Depuis 2016 je propose et développe une offre de formation qui repose sur le juste équilibre entre l'exigence et la bienveillance. L'exigence qui est nécessaire pour obtenir des résultats, la bienveillance nécessaire pour que les relations soient durablement saines.

Depuis juin 2021 je propose et développe une offre de recrutement tous profils pour l'industrie, le commerce, les services...

Contact: 07 81 64 87 04  
sylvain.bigant@adn-manager.fr  
[www.adn-manager.fr](http://www.adn-manager.fr)

### Notre ADN:

#### L'opérationnalité

Le concret, le pragmatisme, le quotidien des managers, la réalité du terrain.

#### Les relations humaines

La communication interpersonnelle, l'assertivité, la connaissance des autres et de soi-même, les comportements managériaux.

#### L'équilibre entre exigence et bienveillance

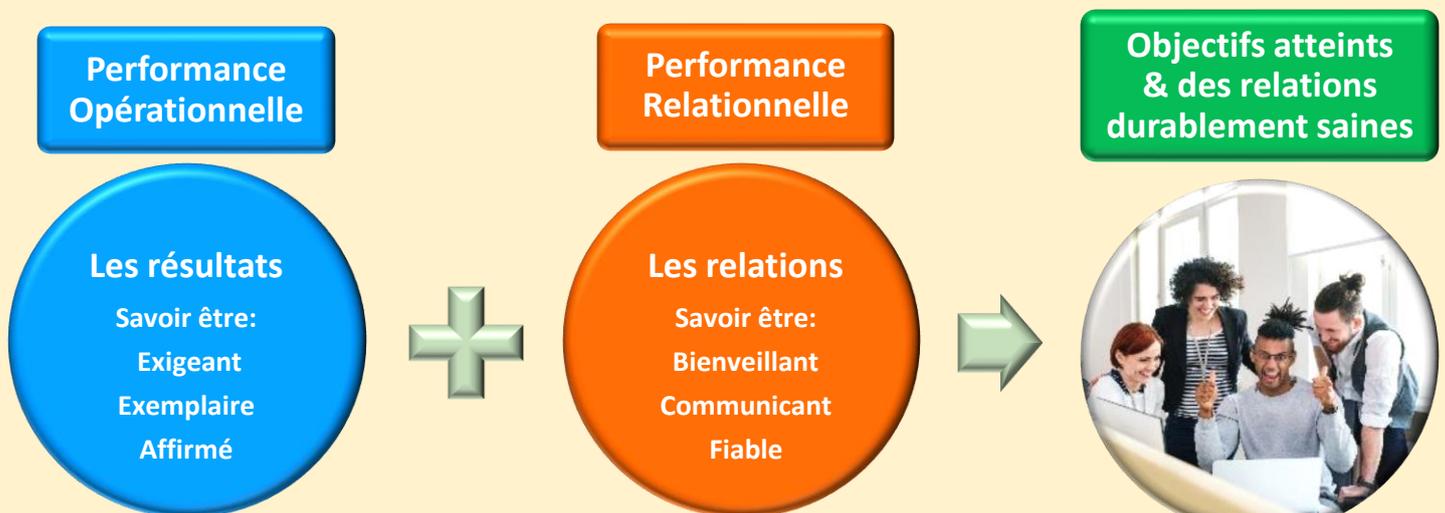
Que l'on soit manager ou non, cet équilibre est essentiel pour atteindre un bon niveau de performance opérationnelle et relationnelle.

#### L'adaptabilité

Une expérience sur tout type d'environnement: l'industrie, le commerce, les services, l'agriculture...

Que ce soit pour la construction de vos parcours de formation comme pour l'étude de vos recrutements nous intégrons les spécificités de votre métier, vos besoins, vos contraintes.

Notre approche pour améliorer les compétences managériales et les relations humaines repose sur une conviction: Que ce soit pour manager une équipe ou collaborer avec les autres (collègues, clients, fournisseurs...), il est impératif pour réussir, de savoir trouver **le juste équilibre entre la performance opérationnelle et la performance relationnelle.**



# NOTRE OFFRE POUR VOUS AIDER À RECRUTER LES MEILLEURS

## Des Solutions sur mesure pour tous profils Industrie – Commerce – BTP – Agriculture – Logistique... CDI – CDD – Intérimaires

### 1. Un process de recrutement court :

- **Un Audit RH** pour définir votre besoin, préparer le pitch de votre entreprise et du poste à pourvoir.
- **Sourcing** sur les meilleures CVthèques du marché : Hellowork, Indeed, Linkedin, APEC etc...
- **Présentation de plusieurs candidats sous moins de 2 semaines** après l'audit RH
- **Un consultant mobilisé** pour vous accompagner et suivre votre candidat tout au long du process.

### 2. Nos forces :

- **Une équipe mobilisée** immédiatement en fonction de vos besoins!
- **Un réseau d'entrepreneurs en recrutement** qui comprennent vos problématiques d'entreprise.
- **La connaissance de différents secteurs** : l'industrie, le commerce, les services, le BTP, la logistique, l'agriculture...

### 3. Nos tarifs :

- Déterminés sur rdv
- **Vous ne payez que si vous recrutez**
- **Facturation seulement à l'intégration** du candidat...



### 4. Quelques clés indispensables pour réussir ensemble :

- **Tous les candidats** sont présentés sur une même journée sur des rdv de 30 min. Le futur **manager opérationnel est présent.**
- **Pas de tri de cv**, vous recevez tous les candidats convoqués, même si son cv ne vous inspire pas. Si on y croit, on le convoque.
- Suite au premier rdv **les réponses sont faites aux candidats sous moins de 8 jours.** Si un deuxième rdv est nécessaire, il est organisé sous 8 à 15 jours maximum.

### Les plus ADN Manager:

- ✓ Membre du collectif REC Partners
- ✓ Une expertise sur l'évaluation des compétences managériales.
- ✓ Des solutions pour accompagner la prise de poste des managers
- ✓ Des solutions pour aider les managers à mieux choisir, intégrer, fidéliser leurs nouvelles recrues

Membre du  
**Collectif REC Partners**  
Collectif de recruteurs indépendants

**REC**  
PARTNERS

# NOTRE OFFRE POUR IMPULSER LA PERFORMANCE MANAGÉRIALE ET RELATIONNELLE

## Sommaire

**NOS PROGRAMMES DE FORM' ACTIONS :** Pour développer savoir, savoir-faire et savoir-être

### 1. Nos parcours de form'actions

- L'essentiel du management opérationnel
- Le management opérationnel
- L'accompagnement individuel
- Votre parcours sur mesure

*Une offre complète  
100% adaptable*

### 2. Nos form'actions thématiques:

- Animer et motiver son équipe
- Prendre ses fonctions de manager
- Réussir ses recrutements
- Bien communiquer avec les mots et les gestes
- Conduire les entretiens professionnels et d'évaluation
- Impulser et manager le changement
- Mieux vivre le changement
- Exercer la fonction de tuteur
- Préparer, conduire et animer une réunion
- Réussir à gérer les situations difficiles et les conflits
- S'affirmer face à ses collaborateurs et à sa hiérarchie
- Gérer son temps et son organisation de manager
- Gérer les situations difficiles au téléphone
- Manager sans lien hiérarchique

*Vous ne trouvez pas  
votre thématique ?  
➔ 07 81 64 87 04*

### 3. Nos ateliers de management

### 4. Notre offre de formation distancielle

*Des ateliers pour  
traiter des cas  
concrets de votre  
quotidien* 👍

## NOS OUTILS D'ÉVALUATIONS

## NOS RÉFÉRENCES, NOS RÉSULTATS

# LES FORM' ACTIONS

*Pour développer savoir, savoir-faire et savoir-être*

Une offre complète **100% adaptable** pour impulser la performance managériale et relationnelle



## L'objectif de nos Form'Actions

Aller au-delà de la théorie, impliquer au maximum les participants en utilisant leurs cas concrets, leurs expériences, afin de les aider à mettre en œuvre les bonnes pratiques dans leur quotidien.

*Tu me dis, j'oublie.  
Tu m'enseignes, je me souviens.  
Tu m'impliques, j'apprends*  
Benjamin FRANKLIN



*Assistance dans la mise en œuvre: toutes nos Form'Actions bénéficient de 3 mois d'assistance par mail ou par téléphone.*

# Modalités communes à toutes nos actions de formation

## Pour QUI : Pas de PRÉREQUIS

Dirigeants, managers opérationnels, chefs d'équipe, cadres de proximité et cadres intermédiaires, nouveaux et futurs managers, tuteurs. Tous salariés sur le sujet communication interpersonnelle.

Personnes en situation de handicap : nous contacter pour étudier ensemble les possibilités d'adaptation.

## Tarifs :

**Devis sur demande après expression et analyse des besoins**

À titre d'exemple : formation Intra  
– 10 participants – 1 journée  
=> **135 € TTC / personne**

## Comment participer :

INTRA-ENTREPRISE : **Maximum** 10 participants (pas de minimum)

**Délai 1 mois avant le début de la prestation afin de définir ensemble** : dates, inscription des participants et définition des objectifs personnalisés. Formations et ateliers sont réalisés dans les locaux de l'entreprise.

INTER-ENTREPRISE : **Minimum** 3 participants => **Maximum** 10 participants

selon calendrier disponible sur demande et **sous réserve d'inscription 2 semaines** avant le début de la session de formation (calendrier sur demande). Les formations et les ateliers sont réalisés dans les locaux du prestataire.

**NB** : possibilité d'adapter les formations en distanciel : nous contacter

**Intra-entreprise uniquement** : matériel et connexion à charge des participants. Lien de connexion envoyé 24h minimum avant chaque session.- Séquence de 2h consécutives par session – durée et contenu à adapter – Tarifs sur demande.

Durée : (hors option et hors évaluation à réaliser avant la formation)

- **Formations sur catalogue : 1 à 8 jours en présentiel**
- **Formations sur mesure : à déterminer**

*Les durées sont variables selon vos impératifs, le contenu sera alors adapté.*

## Contrôle et suivi :

- Feuille de présence
- Certificat de réalisation de formation

## Modalités d'évaluation :

- Quiz en fin de cycle
- Mise en situation

## Méthodes mobilisées :

- Présentations
- Exercices
- Ateliers de mise en situation
- Partage d'expérience



# L'ESSENTIEL DU MANAGEMENT OPÉRATIONNEL

## Objectifs:

- Acquérir les notions essentielles d'un management efficace.
- Réussir à adopter un comportement de manager dès sa prise de fonction.
- Se positionner dans son rôle de manager.
- Développer des techniques de communication managériale pertinentes.
- Savoir s'affirmer, mobiliser et animer son équipe.

Le management d'une équipe est aujourd'hui beaucoup plus une question d'hommes que de techniques. C'est en adoptant les bons comportements que les managers amélioreront la performance de leurs équipes. Un bon manager doit impliquer, mobiliser, motiver ses équipes en s'appuyant sur une communication efficace. Il doit être capable de faire passer des messages et gérer les situations difficiles, en fédérant des profils très variés auxquels il doit s'adapter pour obtenir leur collaboration.

**Modalités d'animation:** Alternance d'exposés théoriques, d'ateliers de recherche en sous-groupe et/ou en individuel, témoignages, études de cas et ateliers de simulation.

**Public concerné:** Managers opérationnels débutants, hiérarchiques ou transversaux.

**Prérequis:** Aucun. **Nombre de participants:** 10 personnes maximum.

**Tarif:** Selon grille tarifaire.

## Programme

3 jours / 21 heures

### **Identifier les rôles et missions essentiels d'un encadrant**

- La capacité et la légitimité à faire faire
- L'intérêt de faire grandir son équipe
- La fixation des objectifs avec la technique SMART
- La quête d'une posture managériale équilibrée entre exigence et bienveillance

### **Connaître les principes d'une prise de fonction réussie**

- La difficulté d'une nomination au sein de son ancienne équipe
- Les principaux pièges à éviter lors de la prise de fonction
- La loyauté et la solidarité managériales

### **Adopter les bons styles de management**

- Évaluer son style de management prédominant
- Les quatre grands profils sur l'échelle de maturité collaborative
- Le choix d'un style adapté à la situation
- Les 4 postures managériales

### **Réussir à motiver son équipe**

- La différence entre la satisfaction et la motivation
- Les sept échelons de la motivation au travail
- Les actions à éviter et celles à privilégier pour mobiliser son équipe
- Les trois éléments indispensables pour ne pas voir son équipe sombrer

### **Bien communiquer avec les mots**

- La définition de la communication : différence entre écoute et compréhension
- Les pièges physiologiques de communication : à l'oral,

à l'écrit, en visuel

- Les pièges psychologiques de communication : le cadre de référence, les inférences, les raccourcis
- Le questionnement professionnel du manager : questions ouvertes, fermées, qualificatives et alternatives
- Les Top principes essentiels d'un bon communicant

### **Parvenir à s'affirmer**

- Évaluer son niveau d'assertivité
- Les 3 comportements à éviter absolument face aux autres
- Le comportement affirmé face à ses collaborateurs et à sa hiérarchie
- Les bonnes pratiques pour recadrer ou exprimer un désaccord avec exigence et bienveillance

### **Réussir à gérer les situations difficiles et les conflits**

- Les stratégies de gestion des situations tendues
- Les modes de traitements adéquats
- La capacité à gérer les situations difficiles au sein de l'équipe



# LE MANAGEMENT OPÉRATIONNEL

## Objectifs:

- Acquérir les notions essentielles d'un management efficace.
- Se positionner dans son rôle de manager.
- Développer des techniques de communication managériale pertinentes.
- Savoir s'affirmer, mobiliser et animer son équipe.
- S'entraîner et se préparer à la mise en œuvre

On ne naît pas manager, on le devient. C'est pour cette raison qu'un parcours de manager permet de développer la compétence et la performance managériales dans une logique constructive et progressive. Un processus par palier représente aujourd'hui l'une des meilleures formules pour capitaliser sur les acquis, les développer de manière solide et les maintenir dans le temps.

**Modalités d'animation:** Alternance d'exposés théoriques, d'ateliers de recherche en sous-groupe et/ou en individuel, témoignages, études de cas et ateliers de simulation.

**Public concerné:** Managers opérationnels débutants, hiérarchiques ou transversaux.

**Prérequis:** Aucun. **Nombre de participants:** 10 personnes maximum.

**Tarif:** Selon grille tarifaire.

## Programme

5 jours / 35 heures

### **Identifier les rôles et missions essentiels d'un encadrant**

- La capacité et la légitimité à faire faire
- L'intérêt de faire grandir son équipe
- La fixation des objectifs avec la technique SMART
- Se connaître et savoir reconnaître les caractéristiques comportementales de ses interlocuteurs
- La quête d'une posture managériale équilibrée entre exigence et bienveillance

### **Savoir prendre des décisions**

- L'intérêt de ne pas tergiverser ou repousser toujours au lendemain
- Les critères à définir pour bien décider
- La grille de prise de décisions

### **Adopter les bons styles de management**

- Évaluer son style de management prédominant
- Les quatre grands profils sur l'échelle de maturité collaborative
- Le choix d'un style adapté à la situation
- Les 4 postures managériales

### **Animer et faire vivre son équipe**

- Connaître l'échelle et les leviers de motivation
- Établir son système d'animation managériale
- Utiliser la délégation de manière opportune
- Animer ses réunions avec efficacité
- Dérouter les entretiens individuels avec aisance

### **Bien communiquer avec les mots**

- La définition de la communication : différence entre écoute et compréhension
- Les pièges physiologiques de communication : à l'oral, à l'écrit, en visuel
- Les pièges psychologiques de communication : le cadre de référence, les inférences, les raccourcis
- Le questionnement professionnel du manager
- Les Top principes essentiels d'un bon communicant

### **Bien communiquer avec les gestes**

- L'importance de la communication au-delà des paroles
- Les 5 indices de communication non verbale : l'image, le regard, la manière de dire les choses, la voix et la gestuelle

### **S'affirmer dans son rôle et gérer les situations tendues**

- Évaluer son niveau d'assertivité
- Savoir critiquer sans reproche
- Éviter les comportements inappropriés d'accommodation, d'agressivité ou de manipulation
- Développer un comportement de leader respecté et respectable
- Traiter les situations conflictuelles sans les éluder
- Disposer de plusieurs stratégies de résolution des conflits

### **Gérer son temps et son organisation de manager**

- Connaître les 10 grands principes d'une bonne gestion du temps
- Définir ses priorités, différencier l'urgent de l'important
- Optimiser l'usage de l'agenda et de la liste de tâches
- Résister à la pression des mails et du téléphone
- Se protéger et ne pas céder aux activités chronophages

### **S'entraîner et se préparer à la mise en œuvre**

- Réfléchir aux pièges et difficultés de mise en œuvre
- Simuler des situations diverses du futur quotidien



# L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL

## Objectif:

Assister les managers à la mise en œuvre des techniques opérationnelles.

L'accompagnement individuel est un service d'accompagnement managérial qui peut être réalisé:

- 100% en présentiel sur l'entreprise
- Mixte présentiel et distanciel
- 100% en distanciel

## À quoi sert l'accompagnement individuel ?

À faciliter la mise en œuvre des techniques opérationnelles à l'issue des formations (réalisées par nos soins ou non).  
À ne pas laisser des managers isolés ou en difficulté face à leurs équipes habituelles ou nouvelles.

À assister des responsables désireux d'être accompagnés ponctuellement en dehors de tout cursus de formation.

À aider des jeunes encadrants inquiets de se retrouver parfois livrés à eux-mêmes, par exemple lors d'une prise de fonction.

## Comment fonctionne-t-il ?

### Ce travail individuel permet:

- ✓ De construire précisément un programme qui répond au besoin du manager.
- ✓ D'adapter le rythme et la durée pour chacun.
- ✓ De préparer avec le consultant des échéances importantes (entretiens, intégration de nouveaux collaborateurs, nouvelles organisations, réunions...).
- ✓ De travailler sur des cas concrets.
- ✓ D'intégrer durablement les bonnes pratiques managériales, grâce à un travail de formation réalisé sur plusieurs mois.

### Modalités d'animation:

- ✓ Séquence de travail par session de 2h30 à 3h00 (en face à face ou/et en situation de travail en fonction des besoins et des opportunités). Idéalement les séances sont espacées de 3 à 4 semaines.
- ✓ Écoute et identification précise des besoins.
- ✓ Apports théoriques sur les aspects managériaux.
- ✓ Échanges sur les situations rencontrées.
- ✓ Recherche de solutions aux problèmes rencontrés.
- ✓ Entraînements à la mise en œuvre.
- ✓ Préparation des points à travailler entre les séances.
- ✓ Bilan d'une séance sur l'autre sur la base des réussites et difficultés de mise en œuvre.

### Quelques exemples de thématiques possibles:

- ✓ La quête d'une posture managériale équilibrée entre exigence et bienveillance.
- ✓ Les postures et styles managériaux.
- ✓ Motiver son équipe.
- ✓ La compréhension des autres et le dialogue.
- ✓ Fixer et suivre les objectifs.
- ✓ Se connaître et savoir reconnaître les caractéristiques comportementales de ses interlocuteurs.
- ✓ La communication non verbale.

- ✓ Animer son équipe.
- ✓ L'affirmation de soi en tant que leader.
- ✓ La gestion de son temps.
- ✓ La conduite de réunion.
- ✓ La conduite des entretiens individuels.
- ✓ La gestion des situations tendues.
- ✓ Manager le changement.
- ✓ Les comportements relationnels clés du manager.
- ✓ Réussir l'intégration de nouveaux collaborateurs (managers ou non-managers).
- ✓ Prendre des décisions
- ✓ Gérer les compétences
- ✓ ...

### Durées:

Le nombre de séances est à déterminer en fonction des besoins de chacun. En moyenne, 4 à 10 séances sont nécessaires pour répondre aux attentes et améliorer durablement la performance managériale.

### Public concerné:

Managers opérationnels, chefs d'équipe, nouveaux managers, cadres, dirigeants.



# VOUS SOUHAITEZ CRÉER VOTRE PROPRE PARCOURS DE FORMATION ?

## Construisons ensemble votre ADN managérial

Être formé au management est une chose, mais la finalité quand je suis apprenant est de pouvoir mettre en œuvre dans " mon environnement ", les techniques et bonnes pratiques qui paraissent souvent simples en salle de formation...

Alors pour être au plus près de votre quotidien et faciliter la mise en œuvre des acquis en formation, ADN Manager vous propose de construire votre propre parcours de formation en y intégrant vos valeurs, votre système d'animation, vos procédures...

En format collectif, complété par des ateliers d'entraînement et/ou de l'accompagnement individuel. Quel que soit le format, les durées, la mise en place de votre parcours doit permettre:

D'uniformiser les bonnes pratiques managériales autour de vos valeurs, et de votre organisation.

D'accompagner la mise en œuvre des bonnes pratiques au plus près des réalités du terrain.

D'améliorer concrètement la performance managériale et relationnelle de vos équipes et faire en sorte qu'il y est un avant et un après formation.

### Notre approche & notre expérience

- ✓ L'équilibre performance opérationnelle & relationnelle
- ✓ Les comportements clés du manager
- ✓ Les techniques pour: s'affirmer, objectiver, motiver, conduire réunions et entretiens, s'adapter aux autres ...



### Votre entreprise & vos valeurs

- ✓ Votre organisation: animation, réunion, top 5...
- ✓ Vos procédures: entretiens (professionnels, suivi d'activité...), communication, intégration...
- ✓ Vos chartes et règles de fonctionnement...

Formation collective

Mixer les formats pour s'adapter à chacun

Accompagnement individuel

Atelier collectif d'analyse de bonnes pratiques

Mixte présentiel et distanciel

## Exemple d'organisation pour un transfert de compétences optimal

### Évaluation des besoins

- Bilan de Performance Managériale individuel
- Construction et validation du/des parcours



### Form'action en salle

- Techniques, bonnes pratiques
- Positionnement individuel: styles de management, assertivité, communication...



### Ateliers collectifs d'analyse de pratiques

- Séances de recherche, étude de cas réels, analyse de pratiques, partage d'expériences...



### Accompagnement individuel

- En salle
- Sur le terrain
- En présentiel ou distanciel



### Assistance

3 mois d'assistance par téléphone ou mail





# ANIMER ET MOTIVER SON ÉQUIPE

## Objectifs:

- Connaître les leviers de motivation de ses collaborateurs.
- Réussir à mettre en œuvre un système d'animation managériale pertinent.
- Savoir animer une réunion motivante.
- Maîtriser la conduite d'entretiens individuels porteurs de sens et de progrès.

Faire vivre son équipe, voilà l'un des rôles essentiels du manager. Tâche au demeurant délicate tant les sources de démotivation sont nombreuses. En réalité, l'enjeu réside dans l'impératif de maintenir son équipe au meilleur de sa motivation, de lui insuffler ce supplément d'âme qui va lui permettre de donner le meilleur d'elle-même au service des objectifs fixés. Un projet ambitieux, mais réaliste lorsque l'on maîtrise un certain nombre de règles.

**Modalités d'animation:** Alternance d'exposés théoriques, d'ateliers de recherche en sous-groupe et/ou en individuel, témoignages, études de cas et ateliers de simulation.

**Public concerné:** Managers opérationnels, chefs d'équipe, cadres de proximité et cadres intermédiaires, nouveaux managers.

**Prérequis:** Aucun. **Nombre de participants:** 10 personnes maximum.

**Tarif:** Selon grille tarifaire.

## Programme

2 jours / 14 heures

### Réussir à motiver ses collaborateurs

- La différence entre la satisfaction et la motivation
- L'échelle de motivation au travail
- Les principaux facteurs de motivation et de démotivation de l'équipe
- Les 3 éléments indispensables pour avoir une équipe qui ne renonce jamais

### Mettre en place son système d'animation managériale

- Le briefing rapide
- La réunion d'équipe
- L'entretien individuel
- Le tutorat
- La délégation

### Connaître les éléments essentiels d'une réunion efficace

- L'objectif et le séquençage
- Le lancement structuré
- L'usage pertinent des diaporamas
- L'animation et la conclusion qui poussent à l'action

### Gérer les situations difficiles

- L'affirmation de soi
- Les 3 comportements à absolument éviter face aux autres
- L'assertivité, le bon comportement à adopter face aux autres
- Les bonnes pratiques pour formuler une critique constructive

### Connaître les fondements d'un entretien efficace

- La différence entre un entretien et une discussion
- Les divers types d'entretien
- Un exercice d'écoute avant tout
- Une occasion de faire preuve de courage

# PRENDRE SES FONCTIONS DE MANAGER



## Objectifs:

- Savoir préparer sa prise de fonction dès sa nomination connue
- Réussir sa prise de poste le jour j
- Franchir le cap avec autant de douceur que de fermeté
- Savoir manager ses anciens collègues
- Organiser l'animation de sa nouvelle équipe

Manager une équipe est un acte difficile. C'est la raison pour laquelle la prise de fonction doit être la plus efficace possible. Ceci est encore plus vrai lorsque l'encadrant doit, du jour au lendemain, manager ses anciens collègues. Prendre ses marques le plus vite possible, marquer son territoire et mettre sa touche personnelle sont des actions absolument essentielles pour le nouveau promu ou nommé. Comme dans d'autres domaines bien connus, les 100 premiers jours seront déterminants.

**Modalités d'animation:** Alternance d'exposés théoriques, d'ateliers de recherche en sous-groupe et/ou en individuel, témoignages, études de cas et ateliers de simulation.

**Public concerné:** Nouveaux managers.

**Prérequis:** Aucun. **Nombre de participants:** 10 personnes maximum..

**Tarif:** Selon grille tarifaire.

## Programme

2 jours / 14 heures

### Devenir encadrant : une étape clé dans la vie professionnelle

- Ce qui va changer et ce qui ne va pas changer
- Les nouveaux attendus liés à la nouvelle fonction
- L'intégration dans la pyramide du management

### Passer de collègue à responsable

- La préparation de son arrivée
- Les erreurs à ne pas commettre le jour J
- Le choix du tutoiement ou du vouvoiement

### Réussir ses 100 premiers jours

- Prendre les bonnes premières décisions
- Le diagnostic de démarrage

### Adopter les bonnes postures managériales

- L'adoption d'un management adapté à chaque membre de son équipe
- Les quatre grands profils sur l'échelle de maturité collaborative
- Le choix d'un style de management au-delà de sa prédominante

### Mettre en place son système d'animation managériale

- Les modalités et fréquences de rencontre des collaborateurs
- La feuille de route et le suivi des objectifs
- Le développement des compétences de l'équipe

### Prendre les bons réflexes de communication

- Savoir poser les bonnes questions
- Adopter les bonnes postures physiques
- Gérer sa gestuelle de manager

### Adopter un comportement de leader

- Ne pas tomber dans l'accommodation, ne pas prendre la grosse tête, ne pas manœuvrer avec ses anciens collègues amis
- Être ferme sur le fond et doux sur la forme
- Savoir mêler exigence et reconnaissance

### Situations particulières traitées

- Prise de parole devant l'équipe le jour J
- Gestion d'un collaborateur se disant plus compétent que vous
- Gestion d'un ancien collègue qui trouve que vous avez changé par rapport à avant
- Gestion d'un collaborateur jaloux qui avait postulé pour ce poste



# RÉUSSIR SES RECRUTEMENTS

Ça y est, vous avez enfin en main les CV de vos candidats, les rdv de recrutement sont calés, il ne reste plus qu'à choisir, intégrer, fidéliser votre nouvelle recrue...

## Objectifs:

- Savoir identifier et rédiger les compétences professionnelles de la personne à intégrer
- Maîtriser l'entretien de recrutement
- Connaitre les clés pour réussir l'intégration des nouveaux
- Évaluer et motiver pour faciliter la progression

Un bon recrutement demande du temps et de la méthode. Cette formation permet de maîtriser les bonnes pratiques pour choisir la bonne personne. Mais une fois le nouveau contrat signé, il faut aussi savoir intégrer et fidéliser ses nouvelles recrues, faute de quoi il faudra relancer le processus de recrutement.

**Modalités d'animation:** Alternance d'exposés théoriques, d'ateliers de recherche en sous-groupe et/ou en individuel, témoignages, études de cas et ateliers de simulation.

**Public concerné:** Managers opérationnels, chefs d'équipe, cadres de proximité, nouveaux managers, managers transversal

**Prérequis:** Aucun. **Nombre de participants:** 10 personnes maximum.

**Tarif:** Selon grille tarifaire.

## Programme

2 jours / 14 heures

### Les enjeux du recrutement

- Investir durablement, la marque employeur de l'entreprise, préparer l'avenir...

### Choisir

- Définition des profils de poste et des compétences
- L'entretien de recrutement
  - La préparation
  - L'entretien structuré : lancement, conduite, conclusion
  - Les bonnes et les mauvaises questions
- Élaboration de grilles d'évaluation.

### Intégrer

- L'accueil, vous n'aurez jamais une deuxième chance de faire une bonne première impression :
  - Les bonnes pratiques
  - L'intérêt du tutorat
- Le plan d'intégration
- Le plan de formation et l'évaluation
  - Construire le parcours de formation
  - Fixer des objectifs
  - Savoir évaluer
- Valider la période d'essai

### Fidéliser

- Réussir à motiver ses collaborateurs
  - La différence entre la satisfaction et la motivation
  - L'échelle de motivation au travail
  - Les principaux facteurs de motivation et de démotivation de l'équipe
  - Les 3 éléments indispensables : Reconnaissance-équité-Communication
- Mettre en place un relationnel de qualité
  - Les principes essentiels d'un bon communicant
  - Les 3 comportements à absolument éviter face aux autres
  - L'assertivité, le bon comportement à adopter face aux autres
  - Les bonnes pratiques pour formuler une critique constructive

# BIEN COMMUNIQUER AVEC LES MOTS ET LES GESTES



Dans un monde ultra-connecté où le mot communication a perdu beaucoup de sa substance, les constats sont sans appel. Nous communiquons réellement de moins en moins bien. Il est donc essentiel de remettre la communication interpersonnelle au centre de nos préoccupations. Se faire comprendre et comprendre les autres, tel est l'enjeu. Et comme les mots n'expriment qu'une petite partie de ce que nous ressentons vraiment, il sera incontournable d'étudier les messages non verbaux que nos interlocuteurs transmettent et que nous transmettons nous-mêmes.

## Objectifs:

- Savoir déjouer les principaux pièges de communication
- Réussir à maîtriser les techniques de communication efficaces
- Déceler les signes non verbaux chez ses interlocuteurs
- Parvenir à contrôler subtilement ses réactions face aux autres

**Modalités d'animation:** Alternance d'exposés théoriques, d'ateliers de recherche en sous-groupe et/ou en individuel, témoignages, études de cas et ateliers de simulation.

**Public concerné:** Managers opérationnels, chefs d'équipe, cadres de proximité et cadres intermédiaires, nouveaux managers.

**Prérequis:** Aucun. **Nombre de participants:** 10 personnes maximum.

**Tarif:** Selon grille tarifaire.

## Programme

1 jour / 7 heures

### Maîtriser les enjeux de la communication

- La définition de la communication
- Comprendre et se faire comprendre
- Le processus de la communication

### Connaître les pièges de communication

- La définition de la communication : de l'écoute à la compréhension
- Les pièges physiologiques de communication : à l'oral, à l'écrit, en visuel
- Les pièges psychologiques de communication : le cadre de référence, les inférences, les raccourcis

### Bien communiquer avec les mots

- Le questionnement professionnel du manager : questions ouvertes fermées, qualificatives et alternatives
- Les techniques essentielles : prise de notes, questionnement, qualification, reformulation et mixage des modes de communication
- Les Top principes essentiels d'un bon communicant

### Bien communiquer avec les gestes

- Le poids de la communication au-delà des paroles
- Les indices significatifs de communication non verbale : l'image, le regard, la manière de dire les choses, la voix, la gestuelle et le positionnement dans l'espace
- L'adaptation à son interlocuteur pour être le plus en phase possible



# CONDUIRE LES ENTRETIENS PROFESSIONNELS ET D'ÉVALUATION

## Objectifs:

- Identifier la finalité et les enjeux des entretiens professionnels et d'évaluation
- Savoir se préparer et savoir inviter ses équipes à le faire
- Fixer des objectifs
- Conduire un entretien structuré sur des bases établies
- Développer un questionnement et une écoute efficaces
- Utiliser l'entretien comme un véritable outil de motivation et de développement de la relation managériale

Moment privilégié pour les collaborateurs et l'entreprise, les entretiens professionnels et d'évaluation doivent, pour jouer pleinement leur rôle, être conduits de manière objective et concertée. Mené avec les bonnes techniques et postures, cet entretien d'évaluation est un véritable outil de management pour renforcer la performance individuelle et collective. Il n'y a donc aucune place pour l'improvisation. Technique, méthode, préparation, capacités à questionner, comprendre, orienter et formaliser seront les éléments indispensables pour réussir.

**Modalités d'animation:** Alternance d'exposés théoriques, d'ateliers de recherche en sous-groupe et/ou en individuel, témoignages, études de cas et ateliers de simulation.

**Public concerné:** Managers opérationnels, chefs d'équipe, cadres de proximité et cadres intermédiaires, nouveaux managers.

**Prérequis:** Aucun. **Nombre de participants:** 10 personnes maximum.

**Tarif:** Selon grille tarifaire.

## Programme 2 jours / 14 heures

### Connaître le contexte particulier lié à ces entretiens

- Les règles essentielles à connaître
- Les différences entre l'entretien professionnel et l'entretien d'évaluation
- Un scénario à 4 gagnants : le salarié, le manager, l'employeur et le client

### Savoir le préparer

- L'avenir et les besoins de l'entreprise
- Faciliter la préparation du salarié
- Se préparer
- Savoir fixer des objectifs : technique SMART

### Savoir conduire l'entretien

- Un lancement structuré
- Bien communiquer avec les mots et les gestes
  - Les pièges de la communication
  - Le questionnement professionnel du manager
  - Les Top principes essentiels d'un bon communicant
  - L'importance de la communication au-delà des paroles
- Savoir S'affirmer
  - Les 3 comportements à éviter absolument face aux autres
  - Le comportement affirmé face à ses collaborateurs et à sa hiérarchie
  - Les bonnes pratiques pour recadrer ou exprimer un désaccord
- La prise de note sur le guide d'entretien

### Savoir choisir et mettre en œuvre

- Les différents choix et les orientations possibles
- L'adéquation ou non des souhaits du salarié avec les besoins de l'entreprise
- Les actions à conduire et leur mise en œuvre
- La rédaction et la signature du compte-rendu



Tout manager a ,un jour ou l'autre, à conduire un processus au sein de son unité. Pour résoudre un problème, obéir à une nouvelle contrainte réglementaire ou tout simplement gagner en efficacité, l'encadrant va devoir gérer la transition permettant à son équipe de passer progressivement d'une situation initiale à une situation cible. Ce contexte spécifique va donc l'obliger à faire preuve de techniques et comportements particuliers s'il veut réussir cette phase d'adaptation.

## Objectifs:

- Comprendre pourquoi changer est difficile
- Connaître les grandes étapes du processus du changement
- Réussir à manager chacun de ses collaborateurs avec efficacité lors de cette transition
- Adopter des techniques et des comportements opérationnels pertinents

**Modalités d'animation:** Alternance d'exposés théoriques, d'ateliers de recherche en sous-groupe et/ou en individuel, témoignages, études de cas et ateliers de simulation.

**Public concerné:** Managers opérationnels, chefs d'équipe, cadres de proximité et cadres intermédiaires, nouveaux managers.

**Prérequis:** Aucun. **Nombre de participants:** 10 personnes maximum.

**Tarif:** Selon grille tarifaire.

## Programme 2 jours / 14 heures

### Connaître les grandes étapes du changement

- Les principales raisons de la nécessité de changer
- La difficulté de modifier ses habitudes
- Passer d'une situation initiale à une situation cible
- Les 3 étapes fondamentales : doute, déclic et action

### Savoir manager l'équipe pendant le processus

- Les 4 profils de collaborateurs face au changement
- Les postures managériales adéquates à adopter
- Bien communiquer avec les mots et les gestes
  - Les pièges de la communication
  - Le questionnement professionnel du manager
  - Les Top principes essentiels d'un bon communicant
  - L'importance de la communication au-delà des paroles

### Savoir S'affirmer

- Les 3 comportements à éviter absolument face aux autres
- Le comportement affirmé face à ses collaborateurs et à sa hiérarchie
- Les bonnes pratiques pour recadrer ou exprimer un désaccord

### Maîtriser les techniques de gestion du changement

- Les actions adaptées pour chaque étape fondamentale
- Le piège du retour en arrière
- Savoir reconnaître les efforts et succès
- Le dispositif global pour accompagner l'adaptation



## Objectifs:

- Comprendre pourquoi changer est difficile
- Connaître les grandes étapes du processus du changement
- Améliorer sa communication et sa capacité de compréhension de l'autre
- Savoir développer un comportement assertif
- Être acteur et mieux vivre le changement.

Pour résoudre un problème, obéir à une nouvelle contrainte réglementaire ou tout simplement gagner en efficacité, les entreprises évoluent. Ces changements génèrent souvent de l'inquiétude, de l'incompréhension, le désengagement. Ce contexte spécifique va donc l'obliger chacun à faire preuve de techniques et comportements particuliers afin de réussir cette phase d'adaptation.

**Modalités d'animation:** Alternance d'exposés théoriques, d'ateliers de recherche en sous-groupe et/ou en individuel, témoignages, études de cas et ateliers de simulation.

**Public concerné:** Tout public

**Prérequis:** Aucun. **Nombre de participants:** 10 personnes maximum.

**Tarif:** Selon grille tarifaire.

## Programme

1 jour / 7 heures

### Les grandes étapes du changement

- Les principales raisons de la nécessité de changer
- La difficulté de modifier ses habitudes
- Le processus global du changement
- Les 3 étapes fondamentales : doute, déclic et action

### Comprendre et me faire comprendre

- Les pièges physiologiques de communication : à l'oral, à l'écrit, en visuel
- Les pièges psychologiques de communication : le cadre de référence, les inférences, les raccourcis
- Le questionnement: questions ouvertes, fermées, qualificatives et alternatives
- Les principes essentiels d'un bon communicant

### L'affirmation de soi

- Les 3 comportements à absolument éviter face aux autres
- L'assertivité, le bon comportement à adopter face aux autres
- Les bonnes pratiques pour formuler une critique constructive



# EXERCER LA FONCTION DE TUTEUR

## Objectifs:

- Se positionner en tant que tuteur
- Identifier et rédiger les compétences professionnelles de la personne à intégrer
- Définir les étapes d'intégration et de formation au poste de travail
- Communiquer et motiver pour favoriser l'assimilation des connaissances
- Évaluer pour faciliter la progression

Le tutorat est un outil indispensable à la transmission des savoirs, savoir-faire, savoir-être. Il nécessite organisation, remise en question et bon relationnel. Cette pratique professionnelle constitue un outil d'intégration, de développement des compétences et d'appropriation des valeurs. Le tutorat s'inscrit dans un apprentissage progressif et se déroule dans le cadre d'une relation individualisée sur le lieu même du travail. Il se caractérise par une formation/production confiée à des professionnels, qu'il s'agisse de formation initiale, de perfectionnement ou d'intégration des nouvelles recrues.

**Modalités d'animation:** Alternance d'exposés théoriques, d'ateliers de recherche en sous-groupe et/ou en individuel, témoignages, études de cas et ateliers de simulation.

**Public concerné:** Nouveaux maîtres d'apprentissage, tuteur/tutrice en entreprise.

**Prérequis:** Aucun. **Nombre de participants:** 10 personnes maximum.

**Tarif:** Selon grille tarifaire.

## Programme

2 jours / 14 heures

### Introduction au tutorat

- Intérêt du tutorat
- Missions du tuteur
- Compétences du tuteur

### Construire les étapes du parcours de formation en situation de travail

- Identifier les compétences à maîtriser par le tuteur
- Formuler des objectifs avec la technique SMART
- Construire une progression cohérente
- Identifier les situations de travail formatrices
- Évaluer
- Réaliser les entretiens de suivi

### La motivation et l'ambiance au travail

- La différence entre la satisfaction et la motivation
- Les actions à éviter et celles à privilégier pour mobiliser ses tuteurs

### Mettre en place un relationnel de qualité avec ses tuteurs

- Les pièges physiologiques de communication : à l'oral, à l'écrit, en visuel
- Les pièges psychologiques de communication : le cadre de référence, les inférences, les raccourcis
- Le questionnement: questions ouvertes, fermées, qualificatives et alternatives
- Les principes essentiels d'un bon communicant
- Les 3 comportements à absolument éviter face aux autres
- L'assertivité, le bon comportement à adopter face aux autres
- Les bonnes pratiques pour formuler une critique constructive



# PRÉPARER, CONDUIRE ET ANIMER UNE RÉUNION

Même si cela peut sembler facile quand on regarde un bon animateur faire, réussir à bien animer une réunion est une vraie performance. La preuve en est que beaucoup trop de collaborateurs témoignent s'ennuyer en réunion, en profiter pour faire autre chose voire même s'endormir. Pour faire partie de ces bons animateurs, il sera donc nécessaire de travailler plusieurs formes de talents : l'anticipation et la planification, la formalisation, le questionnement, la gestion des prises de parole et des différentes personnalités, le respect du timing...et tout cela ne s'invente pas.

## Objectifs:

- Acquérir les notions essentielles d'une animation de réunion performante
- Réussir à lancer, dérouler et conclure ses interventions
- Savoir bien préparer en amont
- Développer des techniques de communication pertinentes
- Savoir gérer les comportements et les réactions d'un groupe

**Modalités d'animation:** Alternance d'exposés théoriques, d'ateliers de recherche en sous-groupe et/ou en individuel, témoignages, études de cas et ateliers de simulation.

**Public concerné:** Managers opérationnels, chefs d'équipe, cadres de proximité et cadres intermédiaires, nouveaux managers.

**Prérequis:** Aucun. **Nombre de participants:** 10 personnes maximum.

**Tarif:** Selon grille tarifaire.

## Programme 2 jours / 14 heures

### Décider de l'intérêt d'organiser une réunion

- Les coûts et la fatigue engendrés par une réunion en salle

### Connaître les différents types et formats de réunion

- Les réunions habituelles : briefing, réunions d'équipe
- Les réunions occasionnelles : réunion de lancement, de projet, de bilan, de résolution de problème
- Les réunions de type formation : réunion de progrès, de développement des compétences

### Bien définir l'objectif

- La nécessité de définir obligatoirement un objectif
- La technique pour bien le formaliser

### Préparer efficacement ses réunions

- L'établissement d'un séquençage prévisionnel
- La configuration de la salle de réunion
- La prise en compte du biorythme pour choisir les bons horaires
- Le document de convocation
- La check-list préparatoire pour être certain de ne rien oublier

### Bien communiquer avec les mots

- Les pièges physiologiques : à l'oral, à l'écrit, en visuel
- La définition de la communication
- Les pièges psychologiques : le cadre de référence, les inférences, les raccourcis
- Le questionnement du groupe
- Les Top principes essentiels d'un bon communicant

### Bien communiquer avec les gestes

- L'importance de la communication au-delà du choix des mots
- Les 5 indices de communication non verbale : l'image, le regard, la manière de dire les choses, la voix et la gestuelle

### Animer judicieusement

- Les 4 grands profils d'animateur : la girouette, le rouleau compresseur, le spectateur et l'efficace
- Le lancement structuré
- Les techniques fondamentales d'une animation réussie
- L'usage des diaporamas : présentation judicieuse de textes et de chiffres

### Être capable de gérer le groupe

- Les 5 grands profils de participants : le romancier, le bavard, le réservé, l'interrupteur et l'efficace
- Les techniques de reprise de parole et de reprise de contrôle
- La gestion des retards, du bruit et de la contradiction

### Savoir conclure

- Un vrai temps pour définir les actions à conduire et les suites à donner
- Le compte-rendu : un support de sortie qui prépare la prochaine entrée



# RÉUSSIR À GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES ET LES CONFLITS

## Objectifs:

- Connaître les principaux types de conflits et leurs origines
- Être en mesure de développer un management préventif
- Adopter une communication managériale efficace
- Savoir choisir une stratégie pour sortir de la confrontation par le haut
- Réussir à faire preuve de courage et d'affirmation

Les situations tendues avec leurs collaborateurs ou avec leur hiérarchie sont rarement la tasse de thé des managers et pourtant il est bien nécessaire de savoir gérer ce genre de choses. L'idéal est bien évidemment de chercher à faire en sorte que les conflits n'arrivent jamais grâce à un management très performant. Mais lorsque le conflit survient, le manager doit être prêt et savoir, aussi bien en termes de tactique qu'en termes de comportement, comment il doit s'y prendre.

**Modalités d'animation:** Alternance d'exposés théoriques, d'ateliers de recherche en sous-groupe et/ou en individuel, témoignages, études de cas et ateliers de simulation.

**Public concerné:** Managers opérationnels, chefs d'équipe, cadres de proximité et cadres intermédiaires, nouveaux managers.

**Prérequis:** Aucun. **Nombre de participants:** 10 personnes maximum.

**Tarif:** Selon grille tarifaire.

## Programme 2 jours / 14 heures

### Connaître les différents types de conflits

- La différence entre un conflit et un désaccord
- Les conflits d'idées, de valeurs, de personnes et d'intérêts

### Adopter un management préventif

- Les facteurs déclencheurs de conflits
- Les actions du manager empêchant la naissance du conflit

### Identifier les stratégies possibles face au conflit

- La pyramide de l'escalade : divergences, tensions, blocages
- Les 5 grandes options possibles
- La question de l'intervention systématique

### Mettre en œuvre les clés de la résolution

- La pyramide de la résolution : comprendre, rester calme et dire les choses
- L'écoute maîtrisée et le questionnement pertinent
- La capacité à s'extraire de son cadre de référence et à faire se rapprocher l'autre du sien
- La recherche d'une compréhension mutuelle

### Adopter une communication au service de la régulation

- La technique des 3 V : visuel, vocal et verbal
- Les grands principes de communication non verbale

### S'affirmer avec tact et fermeté

- Les 3 comportements à absolument éviter face aux autres
- Les bonnes pratiques pour recadrer ou exprimer un désaccord
- La gestion de ses émotions

# S’AFFIRMER FACE À SES COLLABORATEURS ET À SA HIÉRARCHIE



## Objectifs:

- Connaître les principes essentiels d’un comportement assertif
- Réussir à développer un leadership naturel
- Savoir adopter un style ferme sur le fond, mais doux sur la forme
- Oser recadrer ses collaborateurs avec efficacité
- Réussir à dire ce qu’il est nécessaire de dire à sa hiérarchie

Une des difficultés principales des managers en poste est d’avoir un management équilibré. Face à son équipe et à sa hiérarchie, un manager a besoin d’être compréhensif sans être trop accommodant, d’être ferme sans être agressif, d’être un bon négociateur sans être manipulateur. Compte tenu des multiples situations rencontrées dans son quotidien, il a besoin de points de repère comportementaux et de techniques simples, faciles à mettre en œuvre. Ceci lui permettra de se positionner comme un vrai leader, respectueux et respecté.

**Modalités d’animation:** Alternance d’exposés théoriques, d’ateliers de recherche en sous-groupe et/ou en individuel, témoignages, études de cas et ateliers de simulation.

**Public concerné:** Managers opérationnels, chefs d’équipe, cadres de proximité et cadres intermédiaires, nouveaux managers.

**Prérequis:** Aucun. **Nombre de participants:** 10 personnes maximum.

**Tarif:** Selon grille tarifaire.

## Programme 2 jours / 14 heures

### Connaître les rôles et missions essentiels d’un encadrant

- La capacité à faire faire
- L’intérêt de faire grandir son équipe
- La fixation des objectifs avec la technique SMART
- La quête d’une posture managériale équilibrée

### Adopter les bons styles de management

- L’adoption d’un management différencié en fonction des personnes
- Les quatre grands profils sur l’échelle de maturité collaborative
- Le choix d’un style qui va au-delà de sa prédominante

### Bien communiquer avec les mots

- La définition de la communication : différence entre écoute et compréhension
- Les pièges physiologiques de communication : à l’oral, à l’écrit, en visuel
- Les pièges psychologiques de communication : le cadre de référence les inférences, les raccourcis
- Le questionnement professionnel du manager : questions ouvertes, fermées, qualificatives et alternatives
- Les Top principes essentiels d’un bon communicant

### Bien communiquer avec les gestes

- L’importance de la communication au-delà des paroles
- Les 5 indices de communication non verbale : l’image, le regard, la manière de dire les choses, la voix et la gestuelle

### Identifier les principaux comportements à éviter

- La fuite et l’accommodation
- L’attaque et l’agressivité
- La manipulation et le louvoiement

### Réussir à exprimer son assertivité

- La signification et le comportement requis
- Les pièges à déjouer et les astuces de communication du manager affirmé
- La technique pour recadrer ou exprimer un désaccord
- La gestion de ses émotions

# GÉRER SON TEMPS ET SON ORGANISATION DE MANAGER



## Objectifs:

- Acquérir les notions essentielles d'une bonne organisation
- Réussir à gérer ses priorités, différencier l'urgence de l'importance
- Savoir trier, classer, planifier, déléguer et anticiper
- Mieux communiquer et mieux manager pour gagner du temps
- Organiser ses tâches, ses rendez-vous et la lecture de ses mails

La course après le temps est devenue aujourd'hui un lieu commun dans le monde du management et plus globalement dans celui du travail en général. Mais dans ce rythme effréné, muni de multiples outils technologiques, le manager ne doit jamais perdre de vue que la gestion du temps est avant tout une affaire de comportement et de bon sens. Lever le nez du guidon, identifier où se situe réellement sa valeur ajoutée, adopter une bonne discipline entre son agenda et sa liste de tâches, penser un peu plus souvent à soi et savoir dire non, bien investir plutôt que dépenser inutilement. Avec quelques décisions simples et faciles à mettre en œuvre, la vie au bureau ne sera plus la même.

**Modalités d'animation:** Alternance d'exposés théoriques, d'ateliers de recherche en sous-groupe et/ou en individuel, témoignages, études de cas et ateliers de simulation.

**Public concerné:** Managers opérationnels, chefs d'équipe, cadres de proximité et cadres intermédiaires, nouveaux managers.

**Prérequis:** Aucun. **Nombre de participants:** 10 personnes maximum.

**Tarif:** Selon grille tarifaire.

## Programme 2 jours / 14 heures

### Réussir à gérer ses priorités

- Savoir identifier ses actions à réelle valeur ajoutée
- Distinguer l'urgence de l'importance
- Être lucide sur ses principaux objectifs

### Savoir dire non aux chronophages

- Ne pas subir les sollicitations des autres
- Établir des codes et des signes clairs de disponibilité
- Développer un comportement assertif face aux voleurs de temps

### Adopter une gestion structurée de son agenda

- Les rendez-vous avec les autres et ceux avec soi-même
- La capacité à arbitrer quand nécessaire
- La gestion des tâches, projets et missions
- Les micro-tâches du quotidien

### Adopter les styles de management opportuns pour gagner du temps

- La nécessité de manager différemment chaque collaborateur
- Savoir déléguer efficacement

### Bien communiquer pour optimiser les contacts avec les autres

- La définition de la communication
- Les pièges physiologiques: à l'oral, à l'écrit, en visuel
- Les pièges psychologiques: le cadre de référence, les inférences, les raccourcis
- Le questionnement
- Les Top principes essentiels d'un bon communicant

### Établir un système d'animation managériale pertinent

- Choisir ses types et fréquences de rencontres avec ses collaborateurs
- Investir et non perdre du temps en face à face
- Conduire des réunions performantes

### Bien se connaître pour être plus efficace

- Savoir identifier ses périodes optimales d'efficacité personnelle
- Bien se conditionner la veille pour mieux démarrer le lendemain
- Refuser la procrastination
- Optimiser le temps passé dans les moyens de transport

### Ne pas être esclave de ses mails et de son téléphone

- Définir des règles simples et s'y tenir
- Habituer ses collaborateurs à respecter ses propres zones protégées
- Éduquer son équipe à rédiger les titres de mail de manière explicite
- Mettre son téléphone à son service et non l'inverse



# GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES AU TÉLÉPHONE

Les situations tendues au téléphone que ce soit avec des collègues, des fournisseurs, des clients, sont rarement faciles à appréhender et pourtant il est bien nécessaire de savoir gérer ce genre de choses. L'idéal est bien sûr de tout mettre en œuvre pour que les échanges restent constructifs et courtois, mais en cas de dérapage, il faut rapidement savoir adapter son discours pour reprendre le contrôle de la situation.

## Objectifs:

- Améliorer sa communication et sa capacité de compréhension de l'autre
- Savoir développer un comportement assertif
- Savoir gérer les interlocuteurs difficiles

**Modalités d'animation:** Alternance d'exposés théoriques, d'ateliers de recherche en sous-groupe et/ou en individuel, témoignages, études de cas et ateliers de simulation.

**Public concerné:** Tout public

**Prérequis:** Aucun. **Nombre de participants:** 10 personnes maximum.

**Tarif:** Selon grille tarifaire.

## Programme 1 jour / 7 heures

### La quête d'une posture équilibrée entre exigence et bienveillance

- La performance opérationnelle
- La performance relationnelle

### Comprendre et me faire comprendre

- La communication verbale
- Les pièges physiologiques de communication : à l'oral, à l'écrit, en visuel
- Les pièges psychologiques de communication : le cadre de référence, les inférences, les raccourcis
- Le questionnement: questions ouvertes, fermées, qualificatives et alternatives
- Les principes essentiels d'un bon communicant

### La communication non verbale, même au téléphone, notre corps communique

- L'importance de la communication au-delà des paroles
- Les 5 indices de communication non verbale : l'image, le regard, la manière de dire les choses
- la voix et la gestuelle

### Les étapes d'un entretien téléphonique

- Accueil
- Compréhension du besoin
- Réponse à la demande
- Conclusion

### Gérer les situations difficiles

- L'affirmation de soi
- Les 3 comportements à absolument éviter face aux autres
- L'assertivité, le bon comportement à adopter face aux autres
- Les bonnes pratiques pour formuler une critique constructive

### Traiter les interlocuteurs difficiles

- Laisser le client exprimer sa frustration
- Ne pas s'emporter
- Manifester de l'empathie
- Amorcer une démarche de résolution de problème
- Parvenir à une solution acceptable
- Effectuer un suivi



# MANAGER SANS LIEN HIÉRARCHIQUE

## Objectifs:

- Être capable d'identifier les différences entre management hiérarchique et fonctionnel
- Savoir faire preuve de leadership face à une équipe qui n'est pas la sienne
- Réussir à communiquer efficacement en situation difficile
- Savoir s'adapter rapidement
- Être à même d'exprimer ses insatisfactions face à des nouveaux interlocuteurs

Une des situations les plus difficiles en matière de management est celle où l'on se trouve dans la position de devoir manager une équipe qui n'est pas la sienne. Et cela arrive plus souvent qu'on ne l'imagine : lorsque l'on est chef projet, lorsque l'on prend des responsabilités transversales, lorsque l'on se voit confier un rôle fonctionnel ou tout simplement lorsque l'on doit remplacer quelque temps un manager sans en avoir le statut. Quelles erreurs éviter? Quelles bonnes attitudes adopter? Comment gérer les personnalités les plus difficiles? Autant de questions légitimes qui nécessitent des réponses permettant de réussir, quel que soit le contexte.

**Modalités d'animation:** Alternance d'exposés théoriques, d'ateliers de recherche en sous-groupe et/ou en individuel, témoignages, études de cas et ateliers de simulation.

**Public concerné:** Tout public.

**Prérequis:** Aucun. **Nombre de participants:** 10 personnes maximum.

**Tarif:** Selon grille tarifaire.

## Programme 2 jours / 14 heures

### Savoir accepter son rôle auprès du commanditaire

- L'acceptation sans réserve
- L'acceptation sous conditions
- Le refus

### Savoir identifier les différences entre management fonctionnel et management hiérarchique

- La différence entre responsabilité et statut
- Les erreurs à éviter et les pratiques à privilégier

### Appréhender les fondamentaux du management

- La finalité du management
- La fixation des objectifs et des délais
- La maturité collaborative et les 4 postures managériales
- Réussir à mettre en place un système d'animation collaboratif
- L'information du N+1 du contributeur au projet
- La prise de contact individuelle avec le contributeur
- Les réunions collectives et les entretiens individuels

### Savoir exprimer ses satisfactions et ses insatisfactions

- Reconnaître la performance, les réussites et les bons comportements
- Gérer les échecs, les retards et les mauvais comportements
- Savoir gérer les situations de blocage

### Savoir mettre fin à la période transitoire

- Remercier les acteurs
- Organiser une réunion conclusive
- Se tourner vers l'avenir



Que cela soit en complément d'une formation collective ou régulièrement pour entretenir les bonnes pratiques, les ateliers du management permettent de travailler sur des cas concrets. Pas de programmes pour ces ateliers, ce sont les participants et/ou la hiérarchie, qui proposent les sujets à traiter sur la base de cas concrets passés, actuels ou à venir.

## Objectif:

➤ S'entraîner à la mise en œuvre des bonnes pratiques managériales

**Modalités d'animation:** Alternance d'exposés théoriques, d'ateliers de recherche en sous-groupe et/ou en individuel, témoignages, études de cas et ateliers de simulation.

**Public concerné:** Managers opérationnels, chefs d'équipe, cadres de proximité et cadres intermédiaires, nouveaux managers.

**Prérequis:** Aucun. **Nombre de participants:** 6 personnes maximum.

**Tarif:** Selon grille tarifaire.

## Programme à définir au lancement de la session Durée sur mesure de 0,5 à 3 jours

### Quelques exemples de sujets:

#### Animation d'équipe

- Comment manager deux collaborateurs très différents ?
- Comment déléguer sans perdre la maîtrise de la situation ?
- Comment définir un objectif individuel pertinent ?
- Comment piloter efficacement les objectifs collectifs et individuels ?
- Comment éviter le piège du copinage ?
- Comment ne pas rater son arrivée dans sa nouvelle équipe ?
- Comment contrôler sans fliquer et obtenir sans agresser ?
- Comment ne pas devenir un service d'assistance ou une hot-line ?
- Comment aider et accompagner un collaborateur en difficulté ?

#### Communication

- Comment faire s'exprimer un interlocuteur réservé ?
- Comment éviter les problèmes d'incompréhension avec un collaborateur ?
- Comment préserver la motivation de son équipe ?
- Comment redonner la banane et la pêche à mon collaborateur ?
- Comment savoir si mon interlocuteur est gêné par la discussion que j'ai avec lui, s'il m'est déloyal, s'il me ment ?
- Comment gérer un retardataire, un bavard ou un perturbateur en réunion ?
- Comment sortir de son cadre de référence afin d'éviter les a priori ?

#### Leadership et affirmation de soi

- Comment gérer un conflit entre deux collaborateurs sans avoir vu ce qui s'était passé ?
- Quoi faire, quoi dire en cas de retard régulier d'un membre de l'équipe ?
- Comment exiger sans passer pour un chefaillon ?
- Comment agir en cas de refus du port d'équipement de sécurité ?
- Comment dire non à son chef ?
- Comment faire face à une critique d'un de ses collaborateurs ?
- Quoi faire en cas de désaccord avec une décision prise par le N+1 ?
- Comment réagir face à une collaboratrice qui ne dit pas bonjour en arrivant ?

#### Organisation et efficacité personnelles

- Comment ne pas subir la loi d'un agenda saturé ?
- Comment faire avec les mails dans un monde ultra-connecté ?
- Comment décider de ce qui est vraiment prioritaire quand tout semble l'être ?
- Comment accompagner efficacement les réformes, les changements auprès de ses équipes ?
- Comment prendre la bonne décision avec des hésitations entre plusieurs options ?
- Comment finir sa réunion à l'heure ?
- Comment évaluer la répartition des activités et la polyvalence de ses collaborateurs ?



# OFFRE DE FORMATION DISTANCIELLE ADAPTABLE SUR MESURE

## OFFRE MANAGERS

N°	Thème Séance de 2h, individuelle ou collective (5 pers maximum)
1	Définir les objectifs et devenir co-responsable de leur atteintes
2	Animer, piloter et mobiliser son équipe
3	Savoir animer une réunion
4	Savoir gérer conflits et désaccords
5	Réussir à conduire le changement
6	Savoir s'affirmer face à son équipe
7	Adapter son style de management
8	Réussir à bien communiquer
9	Réussir à bien gérer son temps
10	Savoir maintenir la motivation de son équipe

## OFFRE SALARIÉS

N°	Thème Séance de 2h, individuelle ou collective (5 pers maximum)
1	Réussir à bien communiquer
2	Réussir à bien gérer son temps
3	Savoir entretenir des relations positives avec ses collègues et sa hiérarchie
4	Mieux vivre les périodes de changement

# Évaluer les compétences managériales et relationnelles



## BILAN DE PERFORMANCE MANAGÉRIALE

### Qu'est-ce que le bilan de performance managériale ?

C'est un diagnostic complet qui évalue le niveau de compétence managériale sur 2 axes:

- La performance opérationnelle
- La performance relationnelle

### À quoi sert-il ?

- ✓ À identifier concrètement les forces et les axes de progrès en matière de management.
- ✓ À prendre les bonnes décisions quant aux besoins de formation ou d'accompagnement.

### Comment fonctionne-t-il ?

Il se déroule en 3 étapes :

- 1) La première consiste à mettre le manager concerné face à 30 situations de management via notre évaluation PM-6.
- 2) La seconde est constituée d'un entretien individuel de 2h00 avec le consultant. Cet échange est organisé autour de 6 comportements clés indispensables pour réussir dans la fonction de manager. Sur ces 6 comportements clés, 3 sont en lien avec la performance opérationnelle et 3 sont en lien avec la performance relationnelle.
- 3) Les résultats sont ensuite analysés puis restitués dans un rapport comprenant :
  - ✓ Un indice de performance ressenti par le manager
  - ✓ Un indice de performance ressenti par le consultant
  - ✓ Un indice de performance mesuré par le PM-6
  - ✓ Une synthèse
  - ✓ Des axes de travail et/ou des pistes de réflexion

## NOS OUTILS D'ÉVALUATION

**Que ce soit pour évaluer les besoins de formation ou pour travailler en formation, différents tests sont disponibles pour évaluer:**

- ✓ Les préférences de style de management
- ✓ Le niveau d'assertivité
- ✓ Les préférences comportementales
- ✓ Le PM-6 évaluation de la performance managériale sur la base de 6 comportements clés (Fiche détaillée page suivante)



# Évaluer les compétences managériales et relationnelles

PM-6

## SIMULATEUR DE MANAGEMENT PM-6

### Qu'est-ce que le PM-6 ?

C'est un outil de diagnostic qui permet d'évaluer le niveau de performance managériale de toute personne exerçant ou désirant exercer des responsabilités d'encadrement.

L'évaluation repose sur 30 situations concrètes pouvant être rencontrées au quotidien, quel que soit l'environnement professionnel, qu'il s'agisse d'une entreprise privée ou d'une entité de la fonction publique.

### À quoi sert-il ?

Il sert de base d'échange concrète avec le consultant, afin de définir les forces et les axes de progrès de tout manager, quel que soit son domaine d'activité.

Ce travail permet d'identifier précisément les besoins de formation d'une personne ou d'un groupe de personnes.

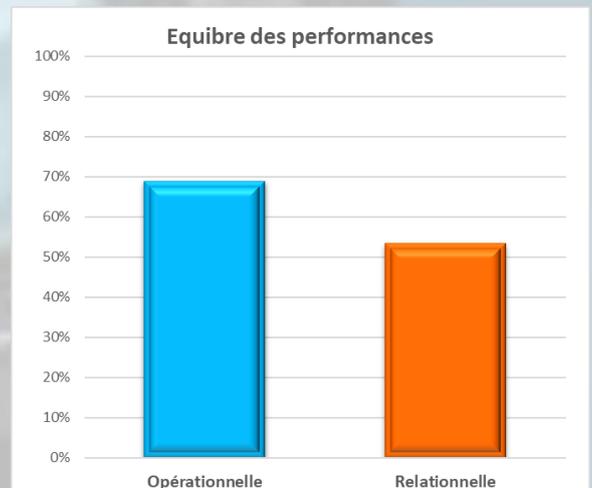
### Comment fonctionne-t-il ?

30 situations concrètes de management sont proposées.

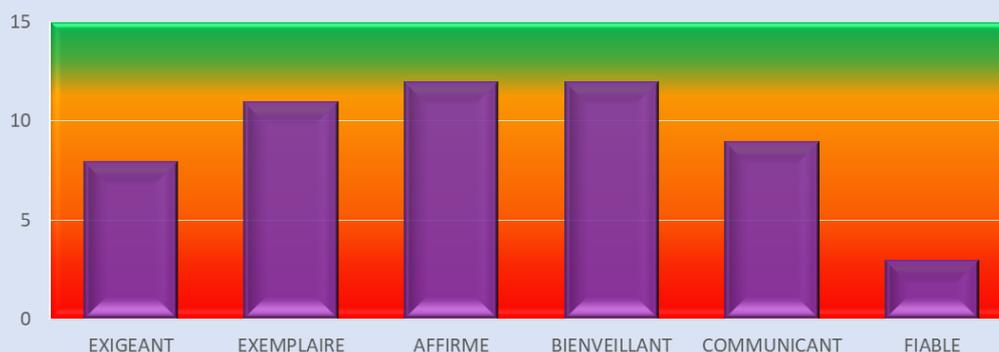
Elles permettent de mesurer la performance managériale autour de 6 comportements clés pour réussir dans la fonction de manager, à savoir:

- ✓ L'exigence
- ✓ L'exemplarité
- ✓ L'affirmation
- ✓ La bienveillance
- ✓ La communication
- ✓ La fiabilité

Sur ces 6 comportements clés, 3 sont en lien avec la performance opérationnelle et 3 sont en lien avec la performance relationnelle.



### Performance Managériale Détaillée



# Depuis 2016 ADN Manager à impulser la performance managériale et relationnelle à: 534 stagiaires

Formation collective ou individuelle au 31/12/2023

## Quelques références



## Indicateurs de satisfaction à fin 2023

***Nos clients sont 100% satisfaits ou plus:***

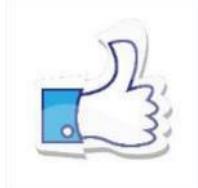
***Très insatisfaits: 0%***

***Insatisfaits: 0%***

***Satisfaits: 24%***

***Très satisfaits: 69%***

***Satisfaits au-delà de leurs attentes: 7%***



***Nos stagiaires sont 99% satisfaits ou plus:***

***Très insatisfaits: 0%***

***Insatisfaits: 1%***

***Satisfaits: 13%***

***Très satisfaits: 59%***

***Satisfaits au-delà de leurs attentes: 27%***



Résultats de satisfaction pour nos formations collectives ou individuelles au 31/12/2023 (hors sous-traitance)