

PROGRAMME DE FORMATION

MANAGER UNE EQUIPE OPERATIONNELLE

Objectifs	<p><u>A l'issue de la formation, le participant sera capable de :</u></p> <p>Organiser une équipe de commerciaux selon les compétences individuelles et collectives Motiver une équipe de commerciaux avec un mode de management adapté et une valorisation des performances Suivre la performance des équipes</p>
Public	Tout public
Prérequis	Etre ou avoir pour projet d'entrer dans un cursus de management en marketing et/ou commercial
Contenu pédagogique	<p>PARITE 1 : Organiser une équipe de commerciaux selon les compétences individuelles et collectives</p> <p>JOURNEE 1 Matin : 9h30-13h Accueil / Ice breaker / Agenda de la journée Inclusion et lignes de conduite</p> <p>A / PREAMBULES ESSENTIELS Quels sont les objectifs quantitatifs et qualitatifs de l'entreprise et précisément de l'équipe commerciale ? Quels sont les moyens humains à disposition ? Quel projet ? <i>Questionnement du formateur aux participants</i></p> <p>PNL : <i>Présentation générale de l'outil PNL par le formateur</i> OUTIL PNL 1 : Les niveaux logiques Environnement, comportement, capacité, croyances et valeurs, identité, spirituel <i>Elaboration collégiale d'une liste des questions aidantes à poser pour valider la viabilité d'un projet</i></p> <p>B/ OPTIMISATION ORGANISATIONNELLE Comment répartir des objectifs quantitatifs et qualitatifs par équipe et individuellement, comment gérer la saisonnalité, quelle organisation, quelle hiérarchisation et donc quel besoin en nombre de personnes, compétences et qualités humaines ?</p>

Exemple concret donné par le formateur avec explication didactique des différentes étapes

PAUSE

Quel timing opérationnel -niveau de performance attendu dans le temps- ?
Présentation par le formateur d'un rétroplanning de performance attendue

Travail individuel sur un scénario d'optimisation organisationnelle. Restitution et correction collégiale

C/ COMPETENCES ET QUALITES

Qu'appelle-t-on compétences techniques vs softskills

Le formateur donnera des compétences techniques ou softskills et les stagiaires devront les classer dans la bonne case (technique / qualité).

Le formateur complètera par des définitions

Comment faire évoluer des compétences techniques ?

Réflexion en groupe sur la manière d'acquérir ou de faire acquérir des compétences techniques. Restitution et renfort de connaissance par le formateur

Journée 1 :

Après-midi 14h – 17h30

Warm-up

Comment tirer parties des qualités humaines ?

Focus sur les fondements de la personnalité

Les 3 pôles du fonctionnement humain :

Nous ressentons, nous pensons, nous agissons

Apport didactique et démonstration

La carte du monde individuelle :

Elle est fonction des filtres de chacun : neurologiques, socioculturels, personnel et éducatifs

Explication des différents filtres et exemples en tour de table

Les états du moi :

Vulgarisation du SUR MOI / MOI / CA en Parent, Adulte, Enfant

Apport théorique et exemples comportementaux de la vie courante

Process communication :

Pyramide et types de personnalité = empathique, rebelle, travaillomane, rêveur, persévérant, promoteur

Chaque stagiaire réalise construit sa pyramide, le formateur développe le fonctionnement de la pyramide et les caractéristiques de chaque profil

PAUSE

Un cerveau à 4 couleurs :

« Rouge, bleu, vert, jaune » selon la méthode HERMANN :

Chaque stagiaire réalise son test, le formateur détaille les préférences de chaque couleur

Les biais cognitifs :

Confirmation, croyance, halo, ancrage, négativité, mode, conformité, autocomplaisance, tâche aveugle, ...

Apport théorique sur les différents biais cognitifs et exemple concrets

Les 5 blessures :

Injustice, abandon, humiliation, rejet, trahison

Comment en reconnaître les signes extérieurs et apport sur les caractéristiques des individus porteurs de chaque blessure

PNL : le VAKOG

Visuel, auditif, kinesthésique, olfactif, gustatif

En faisant raconter une courte séquence vidéo par chaque stagiaire, le formateur fait ressortir le VAKOG de chaque stagiaire.

PNL : méta programmes ET méta modèles

Actif/procatif/passif, s'éloigner/aller vers, centré sur soi/centré sur les autres, ...

Explication des 15 métaprogrammes et tour de table des réactions sur des exemples du quotidien

PNL : découverte de ses valeurs

Sécurité, liberté, justice, ...

Explication des valeurs fondamentales pour chaque individu et leur impact sur nos comportements

JOURNEE 2

Matin : 9h30-13h

Accueil / Ice breaker / Agenda de la journée

Inclusion et lignes de conduite

Identifier objectivement les besoins de la structure en termes de compétences techniques et softskills, collectivement et individuellement

Etude de cas à réaliser en groupe. Correction collégiale avec apport du formateur.

Définir des critères objectifs d'évaluation des compétences techniques

Création d'une grille d'évaluation en groupe. Correction par le formateur

Détecter les qualités (softskills)

Les qualités des personnalités : apport didactique du formateur illustré par des exemples du quotidien

3 sujets :

Équipe à recruter / équipe existante / équipe externe complémentaire

1/ équipe à recruter : Nombre de personnes, postes à pourvoir

Prérequis techniques

Qualités humaines incontournables pour tous, les complémentarités, les impossibles

Les clés incontournables du recrutement

Création d'un support d'accompagnement au recrutement en binôme avec debriefing collégial complété par le formateur

PAUSE

2/ équipe existante

Etat des lieux de l'existant tant collectivement qu'individuellement

- Evaluation technique

- Détection des qualités humaines présentes dans l'équipe

Et corrélation ou pas avec les besoins en termes de prérequis techniques et de qualités humaines incontournables pour tous, complémentarités, impossibilités

Plan d'actions d'atteinte des objectifs humains

Élaboration collégiale, à l'aide d'un exemple concret, par les stagiaires et le formateur, d'un plan d'actions d'atteinte des objectifs humains

3/ équipe externe complémentaire

Pourquoi recruter une équipe externe (surcroît d'activité, absence équipe permanente, ...)

Tour de table

Les incontournables de l'intégration d'une équipe externe :

- Anticipation maximale (veille fournisseurs potentiels, définition des profils et établir un process précis des tâches à accomplir)
- Brief / debrief
- Indicateurs de performance collectifs et individuels
- ...

Apport didactique du formateur

Journée 2

Après-midi 14h – 17h30

Warm-up

4/ la planification : de l'objectif au planning journalier

Exercice de répartition à réaliser individuellement. Correction avec apport technique du formateur

PAUSE

PARTIE 2 : Motiver une équipe

Les principes de la relation humaine

L'analyse transactionnelle

Relations ++/+-/-+/-

Apport théorique

Réflexion sur des exemples de la vie courante et sketches dans différentes postures transactionnelles

PNL : La page blanche

Ecouter sans jugement : l'écologie en PNL

Explication théorique de la page blanche et jeux de rôle de posture

La structuration du temps en analyse transactionnelle :

Rituel, passe-temps, objectifs, jeux psychologiques, intimité

Explication didactique et analyse collégiale de vidéos reprenant les différents exemples de structuration du temps

PNL : Le rapport

Créer un rapport sain inconscient avec l'autre par l'expression verbale et paraverbale

Apport technique et application par des sketches

Story telling :

Techniques d'imagerie mentale pour permettre à son interlocuteur de visualiser le message et de s'engager émotionnellement

Explication démonstrative et exercices d'application

Les techniques d'écoute, de questionnement et de reformulation :

Mise en commun et création d'un support collectif avec renfort théorique du formateur sur les messages clés

Entraînement en sous-groupe

JOURNEE 3

Matin : 9h30-13h

Accueil / Ice breaker / Agenda de la journée

Inclusion et lignes de conduite

Management collectif

- Différencier le management collectif du management individuel

Questionnement à main levée et renfort de compétence par le formateur

- Les objectifs du management collectif

Technique post-it : chaque stagiaire inscrit 2 objectifs sur un post it

Partage des résultats et renfort de compétence par le formateur

- Les incontournables du management collectif

- Les rituels du management collectif

Présentation didactique du formateur avec explication des enjeux de chaque rituel

- Les techniques de la prise de parole en public

1/Savoir poser sa voix :

Apport technique basée sur le chant permettant d'avoir une voix qui porte en cohérence avec sa personnalité

2/S'adresser à cerveau total

Explication des préférences de chaque « cerveau » en termes de communication et jeux de rôle pour obtenir une communication « cerveau total »

PAUSE

3/Les Feed Back : classique, inversé et loop

Définition, éléments fondamentaux à prendre en compte, mise en situation avec observation des feed back verbaux et paraverbaux

4/La calibration :

Manière fine de repérer les micros et macros-mouvements chez l'autre, volontaires et involontaires

Visualisation sur photos des mouvements d'expression et repérage vidéo

5/La congruence : cohérence entre ce que l'on pense, ce que l'on dit et ce que l'on montre

A l'aide de jeux de rôle, analyse de l'impact sur l'autre de postures congruentes et non congruentes

6/Les enclaves positifs : technique d'enclavage des états ressources

Apports techniques et entraînement individuel

Les enclaves négatifs : se libérer des tics de langage et de comportement par la désactivation des enclaves négatifs

Apport technique et entraînement individuel

7/Le charisme

Elaboration collégiale d'une check-list des éléments constitutifs du charisme et sketches

8/L'EGO et l'instant présent :

Reconnaître son égo, s'en dégager en pleine conscience pour vivre le moment présent et mettre son EGO au service d'un projet.

Explications selon Eckhart Tolle et exemples du quotidien

Journée 3

Après-midi 14h – 17h30

Warm-up

- Un management collectif qui s'adapte aux objectifs, à l'équipe et au manager de l'équipe
Travail en groupe sur une étude de cas permettant de répondre à ces trois éléments

La gestion des conflits

1/ Les croyances « limitantes » :

- Les identifier et apprendre à les évacuer
- *Explication des fondements, exemple de croyances et méthodes d'évacuation*

2/ Les grands principes de communication non violente :

- Observer sans juger,
- Ressentir sans interpréter
- Distinguer nos besoins de nos désirs et nos envies
- Formuler une demande concrète et négociable
Apport théorique et jeux de rôle

3/ La gestion des conflits

Travail collectif sur la structuration temporelle d'un problème sous-jacent se dégradant jusqu'au conflit

- Les origines environnementales ou personnelles
Discussion ouverte
- La prévention : Action sur l'environnement et des relations +/- (analyse transactionnelle)
Travail en groupe et restitution
- Les principes de la médiation : Neutralité, indépendance, impartialité, équité, respect des règles, volonté des parties, confidentialité
Apport théorique et sketches de mise en application

PAUSE

- La conduite du changement



Illustration de l'intégration des étapes du management du changement au sein d'un projet

Apport théorique et exemples concrets

- Gérer un conflit avéré :
Technique PNL de la position de perception
Explication de la méthode et jeux de rôle

JOURNEE 4

Matin : 9h30-13h

Accueil / Ice breaker / Agenda de la journée

Inclusion et lignes de conduite

Management individuel

- Les objectifs du management individuel
Tour de table sur la question avec renfort des compétences par le formateur
- Les rituels du management individuel
- *Présentation didactique du formateur avec explication des enjeux de chaque rituel*
- Le mode managérial s'adapte au niveau de compétence par tâche, au profil de l'individu et aux objectifs de l'entreprise
 - S'adapter au niveau technique de l'individu :
 - Découvre / apprend / sait / sait faire / sait transmettre
Apport didactique du formateur et jeux de rôle
 - Manager en fonction du profil de l'individu et des objectifs de l'entreprise
Mise en situation et apport complémentaire du formateur

PAUSE

- Le manager cadrant ou de terrain, le manager développeur, le manager coach // à la tâche, au poste
Ecriture collaborative d'une fiche par type de manager et renfort de compétence par le formateur
- Valorisation individuelle des performances (pyramide des besoins) tant quantitativement que qualitativement (adapté au profil) et collective
- Pyramide besoins de Maslow :

Besoins physiologiques, de sécurité, d'appartenance, d'estime, d'accomplissement
Apport théorique sur les différents besoins par ordre d'importance

Journée 4

Après-midi 14h – 17h30

Warm-up

PARTIE 3 : Suivre les performances des équipes

- Les indicateurs de performance collectifs (quantitatifs et qualitatifs)
 - Les incontournables
- Définition des indicateurs de performance individuels (quantitatifs et qualitatifs) au service des performances collectives
 - Les incontournables

Division en deux groupes : définir les incontournables des indicateurs collectifs et individuels. (objectifs, mesurables, quantifiables, fédérateurs, ...)

Restitution et Renfort de compétence par le formateur

PAUSE

- Grille d'évaluation, suivi et mesure
Création en groupe d'une grille d'évaluation collective et d'une grille d'évaluation individuelle
Renfort de compétence par le formateur
- Valorisation des résultats obtenus : quel levier de reconnaissance collectifs et individuels
Brain storming sur les possibilités avec apport complémentaire du formateur
Jeu de rôle sur la valorisation des résultats d'un collaborateur

JOURNEE 5

Matin : 9h30-13h

Accueil / Ice breaker / Agenda de la journée

Inclusion et lignes de conduite

Evaluation des participants

Etude de cas

PAUSE

Jeux de rôle

Debrief à chaud de la formation

Evaluation de fin de formation

Les points forts de la formation	<p>Une certification reconnue valorisante</p> <p>Cette compétence offrira aux certifiés, salariés en poste ou demandeurs d'emplois, un avantage certain sur le marché de l'emploi en voyant leurs compétences managériales renforcées</p> <p>Au-delà des connaissances et techniques délivrées pendant la formation, les exercices pratiques et mises en situations permettront à chacun d'appréhender pleinement cette nouvelle compétence.</p>
---	--

Suivi et méthode d'évaluation	<p>Mise en situation</p> <p>Validation en continue et appréciation durant toute la formation</p> <p>Le formateur évalue la bonne compréhension et l'assimilation des participants grâce aux activités interactives et mises en situation, sur la base du référentiel des compétences à développer</p>
Sanction	Attestation de fin de formation
Durée	31H30 soit 4,5 jours en présentiel
Dates	A définir
Moyens pédagogiques et techniques	<p>Méthode Active : Présentation et mise en application</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apports théoriques et pratiques - Exercices pratiques - Vidéoprojection / Card Board
Intervenants	<p>François ROURE Formateur certifié praticien PNL</p>
Modalité et délais d'accès	<p>Présentiel : Cosy Meeting Center, 34 avenue des Champs Elysées, 75008 PARIS</p> <p>Inscription sur la plateforme FRANCE COMPETENCES Jusqu'à 72 heures avant le début de la formation.</p>
Accessibilité	<p><u>Vous êtes en situation de handicap ?</u> Contactez-nous, nous mettrons en œuvre toutes les solutions pour aménager les conditions d'accueil et d'enseignement.</p>
Tarif	3900€ HT par personne