

Durée

- 3 jours (2 + 1) (21 heures)

Public

- Toute personne ayant en charge le management d'une équipe et amenée à prendre des décisions.

Objectifs

- Dynamiser son pôle autour d'objectifs fédérateurs
- Accompagner et motiver au quotidien les membres de son pôle
- Transmettre son savoir
- Créer la synergie d'équipe.

Méthodes pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques, et de phases de réflexion.
- Echanges interactifs.
- Mises en situation et jeux de rôles.

Intervenant

- Consultant en communication, techniques de vente et développement personnel

Lieu

- Chez EvryWare ou en entreprise

« Lorsque deux forces sont jointes, leur efficacité est double. »

Le manager prend souvent la décision de déléguer auprès d'un membre de son équipe la gestion d'un pôle. Cette délégation nécessite des qualités d'animation et d'accompagnement pour mener à bien les objectifs.

L'animation de son pôle et la relation client

- Premier inventaire sur la connaissance des membres de son équipe
- Développer l'empathie et être à l'écoute
- Se fixer des objectifs quantitatifs et qualitatifs

La méthode de débriefe avec les membres de son équipe

- Comment aborder chaque membre de son équipe au moment du débriefe ?
- Créer les conditions d'un débriefe réussi. Donner un cadre
- Faire parler son interlocuteur et l'amener progressivement à la conclusion
- Capitaliser les progrès accomplis pour l'ensemble de son pôle

Coacher son équipe au quotidien

- Faire le point sur ses méthodes actuelles
- Comment motiver au quotidien sur la base de critères de qualité
- Etre vraiment à l'écoute et développer son empathie
- Le comportement assertif : gage de l'estime de soi et de l'estime de l'autre
- Bien se comprendre pour mieux comprendre l'autre
- Anticiper les conflits : Les techniques pour maîtriser son entretien
- Etre un exemple

RESULTATS

Un vécu de la délégation plus serein et une gestion de l'animation plus d'efficace. Des méthodes pour devenir un relai fédérateur. S'approprier des clés pour dynamiser son pôle de manière ludique avec un esprit de conquête.