

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

- Favoriser auprès des responsables d'agence la maîtrise des étapes clés de la visite clients.
- Etre mieux à l'écoute des forces et des points à améliorer de chaque membre de l'équipe.
- Débriefing avec chaque responsable d'agence avec efficacité : prendre le temps, transmettre l'information, être diplomate, valoriser les qualités, recadrer, proposer des solutions et fixer les objectifs de progrès individuel atteignables et mesurables.
- Créer un collectif fort et partager la même finalité.

Méthodes pédagogiques

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

Intervenant

- Consultant en communication, management, techniques de vente et développement personnel

Lieu

- Chez EvryWare ou en entreprise

Ecoute et axes fondamentaux de la communication interpersonnelle

Motiver

Gérer les priorités et organiser le travail

Mieux se connaître soi même

Adapter son management à son équipe

Les questions du manager

La grille d'écoute de PORTER

Questionner pour écouter : Quatre directions pour « creuser »

La méthode de résolution de problèmes

Le management et les stimulations

Les compétences liées à l'assertivité

Qu'est ce que s'affirmer ?

Les six grands rôles de l'activité du manager

Les étapes à accompagner dans le changement

Les consignes du manager

Les quatre indicateurs du manager

S'organiser pour préparer, animer et débriefing

Les objectifs du débriefing

Le cadre du débriefing

Exercices de simulation de débriefing