



## **Management niveau 1 : la prise de fonction**

2 jour(s) - 14,00 heure(s)

Programme de formation

### **Public visé**

Collaborateurs encadrants - Managers d'équipe – Chefs de service, en prise de poste.

### **Pré-requis**

Aucun

### **Objectifs pédagogiques**

Prendre la mesure de son rôle & en comprendre les enjeux.  
Intégrer ses responsabilités personnelles de manager d'équipe.  
Utiliser au quotidien les outils du management individuel & collectif.  
Mettre en place une animation & une organisation centrée sur la satisfaction client.  
Développer & pérenniser une démarche d'accompagnement de montée en compétences.

### **Description / Contenu**

#### **1 – Définir le management.**

- Savoir de quoi nous parlons.
- Comprendre les enjeux du management.
- Fédérer l'équipe grâce à la qualité du service client.
- Gérer le management individuel.
- Superviser le management collectif.

#### **2 – Définir le manager.**

- Définir ses qualités & compétences.
- Comprendre la solidarité hiérarchique – L'exemplarité – La proximité.
- Déterminer ses rôles & missions - Savoir-faire-faire – Accompagner - Piloter.

- Définir ses règles du jeu - Exigences – Interdits – Souhaits Tolérances.

### **3 – Engager le manager et son équipe.**

- Mettre l'humain au cœur de l'organisation.
- Connaître les facteurs de motivation au travail.
- Créer une dynamique positive de succès.

### **4 – Comprendre les situations particulières**

- Bénéficier d'une promotion interne.
- Manager ses anciens collègues.
- Manager des collaborateurs plus âgés (Les aspects difficiles à gérer, les comportements facilitateurs aidants).

### **5 – Comprendre le management individuel.**

- Connaître le profil de ses collaborateurs.
- Adapter le management à chacun.
- Comprendre les outils de l'animation individuelle.
  - - La délégation
  - - Le feed-back constructif
  - - Le briefing
  - – Débriefing
  - - La valorisation
- Favoriser la communication.
- Savoir écouter & faire dire.

### **6 – Le management collectif.**

- Réaliser le diagnostic de son équipe.
- Savoir – Savoir faire – Savoir être Les objectifs qualitatifs & quantitatifs.
- Comprendre l'intérêt d'un objectif.
- Découvrir l'objectif motivant Smart'n'co.
- Déterminer l'indicateur de mesure et les outils de l'animation collective.
- Construire un plan d'action collectif - Obtenir l'adhésion de son équipe
- Intégrer P.O.P
- Célébrer pour capitaliser sur une réussite collective.

## **Modalités pédagogiques**

Formation animée en présentiel ou classe virtuelle

Action par groupe de 1 à 8 personnes maximum

Horaires : 09h00-12h30 / 13h30-17h00

## **Moyens et supports pédagogiques**

Alternance entre théorie et pratique.

## **Modalités d'évaluation et de suivi**

Qu'il s'agisse de classe virtuelle ou présentielle, des évaluations jalonnent la formation : tests réguliers des connaissances, cas pratiques, ou validation par une certification à l'issue de l'action par les stagiaires, au regard des objectifs visés.

## **Accessibilité**

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Afin de nous permettre d'organiser le déroulement de la formation dans les meilleures conditions possibles, contactez-nous.

Un entretien avec notre référent handicap pourra être programmé afin d'identifier les besoins et aménagement nécessaires.

## **Délai d'accès**

- Pour les formations intra : Les modalités et délais d'accès sont à valider lors d'un entretien téléphonique préalable et selon disponibilités respectives.
- Pour les formations inter : Selon notre calendrier d'inter-entreprises