

Les rôles des agents de maîtrise (page:1/3)

L'évolution vers la fonction d'agent de maîtrise, la prise de responsabilité oblige les individus à se démarquer des anciens collègues, à utiliser des outils de management: quels sont-ils, comment les mettre en pratique?

Module :
MH 105

Durée :
4 jours

Coût dates et lieux:
Nous contacter

Animateur :
Jean-Marc COEVOET

Jean-Marc COEVOET
JMC – CAVIN développement
11 rue d'Echenans
70 400 CHAGEY
06 74 12 33 50
jmc@jmccd-conseil.fr
www.jmccd-conseil.fr

Profil des participants:

- Niveau maîtrise et encadrement

Objectifs :

- Mettre à disposition du personnel des outils pour réussir dans leur mission de managers de proximité dans les domaines suivants:
- L'entretien de retour d'absence occasionnelle, retour maladie.
- Le recadrage léger, le rappel des objectifs
- Les techniques d'entretien, de communication en fonction du type d'entretien
- La communication lors de l'entretien mensuel/ le lien avec la prime.

Programme

Introduction

- Les différents maillons de l'entreprise : la chaîne des valeurs des clients aux clients
- Le rôle de l'encadrement

Le rôle du Manager dans l'entreprise:

- Le premier niveau hiérarchique de l'entreprise : vis à vis des employés et opérateurs, il représente la Direction.

La direction par objectifs

- Les enjeux de la fonction évaluation pour un manager et pour l'organisme
- Les différents types d'objectifs et leur détermination (de la stratégie à l'opérationnel)
- La composition et la formulation des objectifs (Méthode SMART)

Exercices

- La méthode d'évaluation « résultats/objectifs »
- Les conditions de réussite d'un management par objectifs

Quelles sont les qualités d'un bon chef ?

- Les qualités appréciées par les collaborateurs, par la direction
- L'application au quotidien

Exercices

Les règles de comportement dans l'entreprise

- Les règles de comportement communes permettant de travailler avec harmonie et efficacité.
- Les différents comportements

Exemples

Principes clés pour réussir à encadrer une équipe

- Les grands principes
- Les finalités de l'entreprise et de son organisation hiérarchique

Suite: (ENTER)

Les rôles des agents de maîtrise (page:2/3)

La dynamique de communication dans un groupe

- Les compétences exigées par une situation de communication
 - Les attentes interpersonnelles en jeu dans une réunion
 - Favoriser la libre expression
 - L'écoute active et la reformulation.
 - Les différents types de reformulation (simple, reflet...)
 - Les questions à utiliser (ouvertes, fermées, miroir...)
 - Les réponses permettant de maintenir la communication en situation de proactive
 - Faits, opinion ou sentiment
 - Faciliter le travail du groupe
 - La communication non verbale (l'impact de l'expression gestuelle)
 - Application des outils de communication en situation d'entretiens simulés
- Exemples**
Exercices
Exercices
Exemples
Jeu de rôles

Module :
MH 105

Durée :
4 jours

Coût dates et lieux:
Nous contacter

Animateur :
Jean-Marc COEVOET

La prise de parole en public

- La préparation
 - Oser prendre la parole
 - Choisir une logique de présentation
 - Mettre en valeur ses arguments, ses points forts, connaître ses points faibles
 - Maîtriser l'impact de sa voix
 - Gagner en présence et impact dans ses propos
 - Poser et trouver le ton juste : souffle, son , posture
 - S'exprimer avec maîtrise : faire passer les messages
- La pratique
Jeu de rôles (analysé en groupe)

Traiter les objections

- Les désaccords
 - Concilier les opinions divergentes
 - Gérer les tensions et désaccords avec un collaborateur
 - Les techniques de construction d'accords
 - Canaliser et réguler les tensions
 - Les réactions de défense possibles face à un sentiment d'agression
 - Les réponses face à l'expression de ces défenses
 - Les réponses permettant de maintenir la communication en situation de tension
- La formulation de critiques
 - Les attitudes en cas de conflit
 - Réagir à une critique injustifiée, justifiée
 - Formuler une critique

Jean-Marc COEVOET
JMC – CAVIN développement
11 rue d'Echenans
70 400 CHAGEY
06 74 12 33 50
jmc@jmccd-conseil.fr
www.jmccd-conseil.fr

Suite: (ENTER)

Jeu de rôles

Les rôles des agents de maîtrise (page:3/3)

Outils à la disposition des hiérarchiques pour réussir dans leur mission

- L'accueil des nouveaux :
 - Méthodologie
 - Les supports documentaires
 - Le parrainage

Jeu de rôles
- L'entretien de progrès :
 - Méthodologie
 - Les supports documentaires
 - Mise en situation

Jeu de rôles
- L'entretien disciplinaire :
 - Informations générales
 - Description des différentes étapes
 - Mise en situation

Jeu de rôles
- L'entretien de retour d'absence, hors congés :
 - Méthodologie
 - Les supports documentaires
 - Mise en situation

Jeu de rôles
- Les sanctions disciplinaires :
 - Informations générales

La prise en main d'une équipe

- Comment prendre ses nouvelles fonctions

Les erreurs à ne pas commettre

- Règles et conseils

Comment faire progresser un groupe

- L'étude et la prise en compte des comportements, des caractères des personnes
- Les différents types de communications à adopter
- Gérer une relation gagnant/gagnant
- Synthèse

Pré requis :

- Aucune expérience de gestion de production requise, mais un intérêt pour ces sujets

Approche pédagogique :

- Animation avec supports PowerPoint
- Alternance de cours, d'exemples et d'exercices, de mises en situations

Les + de cette formation :

- Elle apporte également une **vraie méthodologie** favorisant la rigueur
- Elle apporte de **nombreux outils** de communications
- Par son aspect participatif, elle est **fédératrice et source de motivations.**

Module :
MH 105

Durée :
4 jours

Coût dates et lieux :
Nous contacter

Animateur :
Jean-Marc COEVOET

Jean-Marc COEVOET
JMC – CAVIN développement
11 rue d'Echenans
70 400 CHAGEY
06 74 12 33 50
jmc@jmccd-conseil.fr
www.jmccd-conseil.fr

