



Gérer une équipe au quotidien



Objectifs

Maîtriser les bases de la relation humaine dans l'entreprise pour acquérir une autorité de compétence et non exercer un pouvoir hiérarchique

- ▶ Découvrir le mécanisme d'une communication constructive
- ▶ Apprendre à découvrir "l'autre" à l'aide des techniques de communication
- ▶ Comprendre et être compris
- ▶ Repérer et transmettre des informations justes
- ▶ Maîtriser les techniques de base propres à gérer les relations de travail au quotidien



Programme

INTRODUCTION

LA REALITE ET LES PERCEPTIONS DE CHACUN

- Comment chacun se perçoit ?
 - Le collaborateur idéal
 - Le responsable vu par les collaborateurs
 - La constitution des opinions et des jugements de valeur

LA MISE EN PLACE D'UNE COMMUNICATION CONSTRUCTIVE

- La communication efficace
 - Comprendre et être compris pour éviter les malentendus
- La communication non verbale
 - Le comportement naturel et le comportement professionnel
- La pratique de l'écoute active
- Le questionnement professionnel et la reformulation
- La construction d'un argumentaire
 - La définition de la vente et des motivations d'action
 - L'expression des motivations

LES RELATIONS DE TRAVAIL AU QUOTIDIEN

- La gestion des situations ordinaires

LE RECADRAGE DES SITUATIONS INSATISFAISANTES

- Qu'est-ce qu'une situation insatisfaisante ?
- L'identification du véritable fait
- Traiter la situation et non la personne
- Le processus de traitement

LA GESTION DES DIVERGENCES

- Objectiver la situation
 - Se forger une conviction
 - Construire un argumentaire
 - Confronter les idées

EXERCER LA FONCTION DE RESPONSABLE

- L'exercice de la fonction hiérarchique
- Choisir un comportement de responsable
- Permettre à chacun d'être autonome
- La notion de contrôle et de suivi

CONCLUSION

Prise d'objectifs personnels



Participants

Responsables de rayon



Méthodes pédagogiques

Exposés, jeux de rôles, discussions, ...



Durée

2 jours