



Le management situationnel



Objectifs

Dominer les relations humaines dans l'entreprise pour se faire comprendre et être compris, pour repérer et transmettre l'information juste afin de mobiliser les hommes et femmes autour du projet de l'entreprise. Bâtir une équipe, apprendre à découvrir l'autre, conduire les différents entretiens, maîtriser les techniques de communications.

INTRODUCTION



LA DEFINITION DES RELATIONS HUMAINES DANS L'ENTREPRISE

Programme

- Les acteurs des relations humaines
 - Le collaborateur idéal
 - La perception des responsables par les collaborateurs
 - Les opinions et les jugements de valeur
- La communication
 - Le référent et le retour de communication
- Le pouvoir et l'obéissance
 - La définition du pouvoir
 - Le pouvoir d'aujourd'hui et le rôle des managers
- Le comportement
 - Le comportement naturel et le comportement travaillé
- Les motivations
 - La définition de la vente et des motivations
 - Les types de motivations et leurs expressions

CONNAITRE L'AUTRE

- La découverte d'autrui par une communication constructive
 - Le questionnement professionnel

- La domination de l'écoute
- Les attitudes comportementales
- La reformulation

LE MANAGEMENT DES SITUATIONS DE TRAVAIL

- Le relationnel au quotidien
 - Le questionnement ordinaire
 - Les techniques de communication
- L'embauche d'un collaborateur
 - L'objectif de l'entretien d'embauche
 - Le guide et la conduite de l'entretien
 - Le profil de poste
- La réprimande ou recadrage
 - L'objectif de l'entretien
 - Le guide et la conduite de l'entretien
- La mise en place de méthodes et d'outils
 - Préparer un argumentaire
 - Le guide et la conduite de l'entretien
- L'entretien d'évaluation
- L'intégration des nouveaux

PILOTER LE MANAGEMENT D'EQUIPE

- Le comportement du manager
- La démarche de mise en place

CONCLUSION



Participants

Chef d'entreprise /
Directeur de magasin /
Chefs de secteur /
Département / Rayon



Méthodes pédagogiques

Exercices pratiques sur des cas concrets,
exposés, échanges entre les participants, ...



Durée

3 jours