



OFFRE PME

L'ACCOMPAGNEMENT DU DIRIGEANT



PROJET
D'ENTREPRISE

COMMUNIQUER

CONVAINCRE

MOTIVER

DÉVELOPPER

Comment définir
votre projet
d'entreprise ?

Comment
communiquer votre
projet, vos valeurs ?

Comment
convaincre vos
employés ?

Comment motiver
vos troupes ?

Comment développer
vos employés

Etre ou devenir responsable d'une PME signifie souvent quitter une Direction opérationnelle (technique, commerciale, administrative) pour devenir un dirigeant capable de conduire l'entreprise sur la voie de la croissance.

Le Patron de PME doit faire face à une multitude de missions et mettre en oeuvre des compétences variées pour exercer plusieurs fonctions de Direction en même temps.

LES OBJECTIFS

Endosser le costume de dirigeant,

Développer une posture de Leader,

Mobiliser son équipe vers l'atteinte d'un objectif commun,

Acquérir /consolider des compétences de manager.

POUR QUI ? Dirigeants ou équipe dirigeante d'une PME

Notre méthodologie alterne apports théoriques, exercices d'appropriation, jeux de rôles et échanges d'expériences.

L'ACCOMPAGNEMENT DU (DES) DIRIGEANTS

LES THEMES

DEFINIR SON PROJET D'ENTREPRISE

- ✓ Définir la Vision, la mission et la stratégie de l'entreprise,
- ✓ Définir l'identité de l'équipe autour de valeurs communes,
- ✓ Du plan stratégique aux objectifs opérationnels.

FEDERER

- ✓ Communiquer, informer,
- ✓ Donner du sens à l'action,
- ✓ Augmenter son impact.

CONVAINCRE

- ✓ Adapter sa communication à ses interlocuteurs,
- ✓ Développer son pouvoir d'influence,
- ✓ Accroître ses capacités de négociateur.

MOBILISER & DEVELOPPER

- ✓ Impliquer & responsabiliser les équipes,
- ✓ Composer son équipe en mettant la « bonne personne à la bonne place »,
- ✓ Permettre aux collaborateurs d'élever leurs compétences.

SUSCITER ET ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

- ✓ Etre ouvert aux opportunités,
- ✓ Prendre des risques,
- ✓ Lever les résistances,
- ✓ Surmonter les situations difficiles.

GARDER UN TEMPS POUR SOI

- ✓ Définir ce qui est important pour soi,
- ✓ Cartographier ses choix de vie / contraintes de vie,
- ✓ Revoir ses priorités,
- ✓ Prendre soin de soi.

CONCRETEMENT



SOIT en accompagnement personnalisé en coaching individuel

SOIT en groupe de quatre à huit managers

Un parcours étalé sur une durée de 8 à 12 semaines pour une intégration en profondeur des principes et techniques proposés et engendrer un changement durable.

Une prise de contact individuelle est effectuée par le formateur avec chaque participant par mail une dizaine de jours avant le démarrage visant à clarifier ses attentes.

Un bilan est réalisé à la fin du parcours avec une charte d'engagement.

Deux séances de coaching individuel d'une heure sont proposées (en option) pour assurer un suivi.

L'ACCOMPAGNEMENT DES MANAGERS



COMMUNIQUER

DÉLEGUER

DONNER DU FEED
BACK

DÉVELOPPER

MOTIVER

Prendre une fonction de manager constitue une étape clef à ne pas rater.

Quelques clefs pour une prise de responsabilité réussie et un cap bien maintenu sur la durée

LES OBJECTIFS

- Prendre de nouvelles responsabilités managériales,
- Acquérir/consolider les compétences de base du manager,
- Etre le moteur de son équipe.

POUR QUI ? Responsables opérationnels de PME.

Notre méthodologie alterne apports théoriques, exercices d'appropriation, jeux de rôles et échanges d'expériences.

L'ACCOMPAGNEMENT DES MANAGERS

LES THEMES

COMMUNICATION EFFICACE

- ✓ Diagnostiquer son style relationnel et celui de ses interlocuteurs,
- ✓ Communiquer, informer au sein de l'équipe,
- ✓ Etablir une communication efficace avec ma hiérarchie,
- ✓ Développer son assertivité.

PREPAREZ ET ANIMEZ VOS REUNIONS

- ✓ Une réunion, pourquoi ?
- ✓ Les phases de préparation,
- ✓ Gérer la réunion : ordre du jour, timing, gérer les participants et les digressions,
- ✓ Suivi de la réunion,
- ✓ PV, suivi et plan d'actions.

SAVOIR DELEGUER

- ✓ Que signifie déléguer ?
- ✓ Pourquoi déléguer ?
- ✓ Les étapes d'une bonne délégation,
- ✓ Les conditions de réussite ?

DONNER ET RECEVOIR DU FEED BACK

- ✓ Le feed back, instrument de reconnaissance,
- ✓ Donner des signes de reconnaissance,
- ✓ Faire passer un message difficile sans démotiver,
- ✓ Recevoir un feed back désagréable.

REUSSIR UN ENTRETIEN D'EVALUATION

- ✓ Les objectifs de l'entretien d'évaluation,
- ✓ Préparer efficacement l'entretien d'évaluation,
- ✓ Les étapes de l'entretien d'évaluation,
- ✓ Se projeter dans l'avenir ?

ANTICIPER ET GERER LES CONFLITS

- ✓ Définition et origine des conflits,
- ✓ Prévenir les conflits,
- ✓ Gérer les conflits,
- ✓ Rétablir la confiance.

CONCRETEMENT



SOIT en accompagnement personnalisé en coaching individuel

SOIT en groupe de quatre à huit managers

Un parcours étalé sur une durée de 8 à 12 semaines pour une intégration en profondeur des outils et techniques proposés et engendrer un changement durable.

Une prise de contact individuelle est effectuée par le formateur par mail une dizaine de jours avant le démarrage visant à clarifier les attentes.

Un bilan est réalisé à la fin du parcours, avec une charte d'engagement.

Deux séances de coaching individuel d'une heure sont proposées (en option) pour assurer un suivi.

LES SERVICES RESSOURCES HUMAINES : CREATION



DEFINIR LA
STRATEGIE

DEFINIR LES
PROCESS

Comment créer une
fonction HR efficace,
même avec peu de
moyens ?

GERER LES
COMPETENCES

COMMUNICATION

ADHESION

Quels paramètres à
prendre en compte ?

Par où commencer
?

LES OBJECTIFS

Créer une fonction RH réussie,

Evaluer les besoins et créer des processus efficaces,

Acquérir / consolider les compétences de base du HR manager,

Cartographier les compétences et les gérer,

Communiquer efficacement pour obtenir une pleine adhésion du personnel.

POUR QUI ? Dirigeant ou responsable RH de PME.

Notre méthodologie alterne apports théoriques, exercices d'appropriation et échanges d'expériences.

LES SERVICES RESSOURCES HUMAINES : CREATION

LES THEMES

DEFINIR LA STRATEGIE

- ✓ Définir l'objectif de la création du poste,
- ✓ Collecter les attentes,
- ✓ Evaluer les besoins,
- ✓ Créer une feuille de route.

DEFINIR LES PROCESS

- ✓ Cartographier les besoins de process,
- ✓ Créer une feuille de route,
- ✓ Créer une procédure,
- ✓ Communiquer.

GERER LES COMPETENCES

- ✓ Cartographier les compétences,
- ✓ Rédiger une fiche de fonction,
- ✓ Réorganiser les compétences.

COMMUNICATION

- ✓ Entretiens individuels,
- ✓ Détection des attentes,
- ✓ Ecoute active,
- ✓ Intranet –messages collectifs,
- ✓ Top Down et Bottom up.

ADHESION

- ✓ Qu'est ce que l'adhésion ?
- ✓ A quoi ça sert ?
- ✓ Comment l'obtenir ?
- ✓ Plan d'actions.

CONCRETEMENT



SOIT en accompagnement personnalisé en coaching individuel

SOIT en groupe de quatre à huit managers

Un parcours étalé sur une durée de 8 à 12 semaines pour une intégration en profondeur des outils et techniques proposés et engendrer un changement durable.

Une prise de contact individuelle est effectuée par le formateur par mail une dizaine de jours avant le démarrage visant à clarifier les attentes.

Un bilan est réalisé à la fin du parcours, avec une charte d'engagement.

Deux séances de coaching individuel d'une heure sont proposées (en option) pour assurer un suivi.

LES SERVICES RESSOURCES HUMAINES : RECRUTER & GERER



RECRUTER

EVALUER

Comment recruter efficacement ?

Comment gérer les compétences ?

GERER LES
COMPETENCES

BILANS DE
CARRIERE

OUTPLACEMENT

Bilan de carrière,
pour quoi faire ?

Outplacement ou
mobilité interne

LES OBJECTIFS

Gagner en efficacité,

Evaluer les besoins et créer des processus efficaces,

Acquérir / consolider des compétences de base du recruteur et du gestionnaire de talents,

Cartographier les compétences et les gérer,

Identifier les talents et les développer.

POUR QUI ? Dirigeants et/ou responsables RH dans les PME

Notre méthodologie alterne apports théoriques, exercices d'appropriation et échanges d'expériences.

LES SERVICES RESSOURCES HUMAINES : RECRUTER & GERER

LES THEMES

BIEN RECRUTER

- ✓ Définir avec soin le profil à recruter,
- ✓ Rédiger une offre d'emploi,
- ✓ Quels canaux utiliser ?
- ✓ Mener un entretien de recrutement.

L'ENTRETIEN D'ÉVALUATION

- ✓ Mettre en place un système d'évaluation des performances,
- ✓ Mener un entretien d'évaluation.

GERER LES COMPETENCES

- ✓ Cartographier les compétences,
- ✓ Rédiger une fiche de fonction,
- ✓ Transférer les compétences.

LES ENTRETIENS RH

- ✓ Entretiens suite à des situations personnelles ou professionnelles délicates,
- ✓ Détection ou retour de burn out,
- ✓ Préparation et support au DRH en cas de plan social.

LES BILANS RH

- ✓ Bilan de motivation,
- ✓ Bilan de compétences,
- ✓ Bilan mi carrière,
- ✓ Bilan senior (45 +).

MOBILITE INTERNE ET EXTERNE

- ✓ Traiter les repositionnements souhaités ou subis suite à une réorganisation,
- ✓ Mobilité interne,
- ✓ Mobilité externe.



CONCRETEMENT

SOIT en accompagnement personnalisé en coaching individuel

SOIT en groupe de quatre à huit managers

Un parcours étalé sur une durée de 8 à 12 semaines pour une intégration en profondeur des outils et techniques proposés et engendrer un changement durable.

Une prise de contact individuelle est effectuée par le formateur par mail une dizaine de jours avant le démarrage visant à clarifier les attentes.

Un bilan est réalisé à la fin du parcours, avec une charte d'engagement.

Deux séances de coaching individuel d'une heure sont proposées (en option) pour assurer un suivi.

LES ASPECTS COMMERCIAUX



ACCUEIL CLIENT

RELATION CLIENTS

L'accueil client est primordial et se fait à différentes étapes de la vente

La gestion de la relation est primordiale

Les réclamations : un volet délicat à ne pas manquer

Gérer les objections

Négocier efficacement

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

LES CLIENTS DIFFICILES

LA NEGOCIATION COMMERCIALE

LES OBJECTIFS

Gérer la communication avec le client / prospect,
Evaluer les besoins du client via une écoute active,
Gérer les réclamations,
Apprendre à négocier,

POUR QUI ? Personnel accueillant et/ou en relation clientèle, standardistes, commerciaux.

Notre méthodologie alterne apports théoriques, exercices d'appropriation, jeux de rôles et échanges d'expériences.

LES ASPECTS COMMERCIAUX

LES THEMES

L'ACCUEIL CLIENT

- ✓ Réceptionner, traiter les appels téléphoniques,
- ✓ L'accueil physique, l'importance du langage corporel,
- ✓ Les techniques pour gagner en assurance.

LA RELATION CLIENT

- ✓ Installer un climat de confiance,
- ✓ Détecter et s'adapter aux différents types d'interlocuteurs,
- ✓ Comprendre les besoins du client.

TRAITER EFFICACEMENT LES RECLAMATIONS

- ✓ Identifier les types de clients difficiles,
- ✓ Désamorcer les comportements agressifs,
- ✓ Techniques pour faire face sereinement aux objections et critiques.

LES ETAPES D'UNE NEGOCIATION REUSSIE

- ✓ Augmenter son aisance durant la négociation,
- ✓ Ecouter ses clients pour bien négocier,
- ✓ Questionner, argumenter pour convaincre,
- ✓ Traiter les objections et conclure.

L'ECOUTE ACTIVE

- ✓ Ecouter autrement,
- ✓ Non verbal,
- ✓ Reformulation,
- ✓ Obtenir l'attention de son interlocuteur.

GERER LES FREINS

- ✓ Quel est mon style de relationnel ?
- ✓ Mes besoins,
- ✓ Transcender ce qui provoque de l'inconfort,
- ✓ Obtenir des résultats concrets.



CONCRETEMENT

SOIT en accompagnement personnalisé en coaching individuel

SOIT en groupe de quatre à huit managers

Un parcours étalé sur une durée de 8 à 12 semaines pour une intégration en profondeur des outils et techniques proposés et engendrer un changement durable.

Une prise de contact individuelle est effectuée par le formateur par mail une dizaine de jours avant le démarrage visant à clarifier les attentes.

Un bilan est réalisé à la fin du parcours, avec une charte d'engagement.

Deux séances de coaching individuel d'une heure sont proposées (en option) pour assurer un suivi.

MA PME DEVIENT UN GROUPE



QU'EST CE QUI
EST IMPORTANT
POUR MOI ?

DE QUOI AI-JE
BESOIN ?

Votre entreprise
s'internationalise
et devient un
groupe

En tant que Leader,
vous devez changer
votre style

Faire adhérer vos
employés au projet

Gérer les objections

Assurer le suivi et
communiquer
efficacement

REEQUILIBRER
MA VIE

REDONNER DU
SENS

SOUFFLER

LES OBJECTIFS

Réussir le virage vers le fonctionnement Groupe,

Evaluer les besoins, les changements,

Adapter son style de management,

Gérer le changement et obtenir l'adhésion.

POUR QUI ? Le chef d'entreprise et son Management et ses employés.

Notre méthodologie alterne apports théoriques, exercices d'appropriation, jeux de rôles et échanges d'expériences.

STYLE DE MANAGEMENT

- ✓ Les valeurs de l'entreprise,
- ✓ Ma vision de leader,
- ✓ Comprendre les besoins de mon équipe managériale et de mes employés,
- ✓ Adapter mon style tout en me respectant.

ETAT DES LIEUX

- ✓ Ma vision: pourquoi le changement ?
- ✓ Actions à poser pour les processus,
- ✓ Actions à poser pour l'organisationnel,
- ✓ Les « + » et les « - »,
- ✓ Les atouts pour traverser le changement.

GERER LE CHANGEMENT

- ✓ Préparer en Amont : Désamorcer les objections,
- ✓ Repérer les locomotives,
- ✓ Communiquer,
- ✓ Ce qu'il faut connaître de la gestion du changement,
- ✓ Créer le rétroplanning.

COMMUNIQUER

- ✓ Que communiquer et quand ?
- ✓ Ecouter pour mieux communiquer,
- ✓ Les canaux disponibles,
- ✓ Mettre en place un suivi et le suivre.

FEDERER AUTOUR DU PROJET

- ✓ Entendre les objections et en tenir compte,
- ✓ Créer un sentiment d'appartenance,
- ✓ Les leviers d'adhésion,
- ✓ Plan d'action.

ASSURER LE SUIVI

- ✓ Déterminer des indicateurs,
- ✓ Tenir compte des besoins,
- ✓ Transcender ce qui provoque de l'inconfort,
- ✓ Obtenir des résultats concrets et les mesurer.



CONCRETEMENT

SOIT en accompagnement personnalisé en coaching individuel

SOIT en groupe de quatre à huit managers

Un parcours étalé sur une durée de 8 à 12 semaines pour une intégration en profondeur des outils et techniques proposés et engendrer un changement durable.

Une prise de contact individuelle est effectuée par le formateur par mail une dizaine de jours avant le démarrage visant à clarifier les attentes.

Un bilan est réalisé à la fin du parcours, avec une charte d'engagement.

Deux séances de coaching individuel d'une heure sont proposées (en option) pour assurer un suivi.

LES ATELIERS DU MANAGEMENT



EXPOSE DE LA
PROBLEMATIQUE

QUESTIONNEMENT /
CLARIFICATION

Une approche concrète,
branchée sur la réalité
des participants

Un partage de pratiques
professionnelles et une
opportunité
d'apprentissage

EXPLORATION

SYNTHESE

EVALUATION

Une multiplication des
façons de penser et
d'aborder les
problématiques

Les « ATELIERS DU MANAGEMENT » reposent sur la méthodologie du co-développement par laquelle des professionnels de l'entreprise sont en mesure d'apprendre les uns des autres dans le but d'améliorer leur(s) pratique(s).

La réflexion effectuée, individuellement et en groupe, est favorisée par un exercice structuré encadré par un coach facilitateur qui porte sur des problématiques vécues actuellement par les participants.

Outil pratique, peu onéreux, le co-développement séduit par sa puissance grâce à l'implication de chacun.

Au-delà des bénéfices individuels, c'est l'intelligence collective qui se met au service de l'organisation.

OBJECTIFS

Les « ATELIERS DU MANAGEMENT » proposent aux participants :

- D'apprendre à être plus efficace dans leur pratique,
- De prendre un temps de réflexion sur leur pratique professionnelle,
- De pouvoir se référer à un groupe d'appartenance professionnelle où règnent confiance et solidarité et de comparer leur pratique professionnelle à celles des autres,
- D'aider et d'être aidé comme « coach » et comme « coaché »,
- De transmettre, d'apprendre avec plaisir.

POUR QUI ? Managers ou futurs managers

Cette pratique est déclinable sur d'autres métiers, dans des environnements et un public diversifié : commerciaux, chefs d'agence, intergénérationnel, mixité du genre....

RELATIONS INTERPERSONNELLES

- ✓ Définir son type,
- ✓ Comprendre les particularités de chaque type,
- ✓ Apprendre à communiquer.

FEED BACK ET RECONNAISSANCE

- ✓ Les techniques de feed-back comme outil de reconnaissance et de motivation.

COMMUNICATION ASSERTIVITE

- ✓ Auto Diagnostic,
- ✓ Les bases de la communication,
- ✓ Communication efficace avec sa hiérarchie et ses collaborateurs,
- ✓ Développer son assertivité.

GESTION DES CONFLITS

- ✓ Comprendre les mécanismes d'un conflit,
- ✓ Les sources de conflits,
- ✓ Identifier, gérer un conflit.

DELEGATION

- ✓ Clarifier la mission déléguée,
- ✓ Définir les étapes et les résultats,
- ✓ Fixer le calendrier, assurer le suivi....

GESTION DU TEMPS

- ✓ Anticiper, prioriser et planifier,
- ✓ Mettre en place une organisation efficace au quotidien,
- ✓ Les pièges et les croqueurs de temps,
- ✓ Gérer son énergie personnelle pour optimiser votre efficacité.

GESTION DE LA DIVERSITE

- ✓ Les différences générationnelles et culturelles,
- ✓ Management intergénérationnel,
- ✓ Comprendre et gérer les tensions entre générations,
- ✓ Les managers Y gèrent des collaborateurs X.

DEVELOPPER ET MOTIVER SES COLLABORATEURS

- ✓ Découvrir les leviers de motivation de chacun des collaborateurs,
- ✓ La motivation intrinsèque.

SUSCITER ET ENCOURAGER LE CHANGEMENT

- ✓ Comprendre le changement,
- ✓ Changer le plan caméra,
- ✓ Utiliser les personnes moteurs de changement dans l'équipe,
- ✓ Favoriser la créativité,
- ✓ Responsabiliser.



CONCRETEMENT

Des groupes de quatre à huit managers se rencontrent pour des ateliers de trois à six heures, pendant une durée de trois à six mois en fonction des besoins exprimés par le groupe.

Une personne-ressource, neutre par sa position extérieure au groupe, facilite les débats.

A tour de rôle, les participants prennent le rôle de « **coaché** » pour exposer l'aspect de leur pratique qu'ils veulent améliorer ou les questions qu'ils se posent, pendant que les autres agissent comme « **coach** » pour aider le premier à enrichir sa compréhension (penser et ressentir) et sa capacité d'action (agir).