

**CATALOGUE
DE
FORMATION**

MANAGEMENT





Les formations :

- Initiation au management3
- Le management commercial.....4
- Devenir un bon chef de projet, outils et méthodes5
- Animation et cohésion de l'équipe : les outils du management6
- La gestion et le règlement des conflits dans une équipe.....7
- La conduite de réunion8
- Management public, discours, fonctions et outils9
- Management interculturel.....10
- Gestion d'un hôtel ou d'un restaurant (perfectionnement).....11
- Le management de l'hôtellerie et de la restauration12
- Intervenants et pédagogie13

Formation INITIATION AU MANAGEMENT

L'évolution du métier, le changement de fonction au sein d'un service, nécessite souvent le développement de compétences managériales. Cette formation s'adresse à ce qui ont entendu parler du management mais sans savoir précisément ce que cela signifie, et qui souhaitent commencer à s'en approprier les bases.

+ Public

Toute personne souhaitant s'initier au management et connaître les fondamentaux de cette pratique.

+ But

Acquérir des notions de management et commencer à réfléchir à ce qui serait le plus utile dans son activité.

+ Objectifs

- Mieux comprendre ce qu'est le management, d'où il vient et en quoi il est utile à l'entreprise,
- Etre capable de mettre en pratique, dans son métier, quelques notions du management afin de développer son « leadership » et ses propres compétences managériales,
- Motiver les équipes,
- Pouvoir anticiper et gérer des relations conflictuelles,
- Etre en mesure de mieux communiquer avec une équipe et de procéder à des évaluations.

+ Programme

★ Brève approche historique et culturelle

Définition du management et aperçu des différents domaines

→ *Management d'équipe, de projet, gestion des conflits, conduite de réunion...*

★ Le Rôle du responsable et les principes de base du management d'équipe

- Communiquer avec une équipe : *quelques principes essentiels*
- Comment transformer le contrôle en motivation ? Comment motiver son équipe ?
- Comment renforcer la cohésion de l'équipe ?
- Le rôle du leader : Mission, objectifs et tâches de l'équipe.

★ Initiation à la gestion de conflit

- Identifier les causes d'un conflit
- Gérer et résoudre un conflit

★ L'évaluation des membres de son équipe

- L'entretien d'évaluation : but, qualités nécessaires, définition des critères d'évaluation
- Etude de cas

+ Durée de la formation : 3 jours

+ Tarif : Nous consulter

+ Formation complémentaire conseillée :

CONDUITE DE RÉUNION // ANIMATION ET COHÉSION DE L'ÉQUIPE : LES OUTILS DU MANAGEMENT

Formation : LE MANAGEMENT COMMERCIAL

Le management pour la vente augmente les performances du responsable commercial dans son commandement ainsi que l'efficacité de son équipe. Mieux connaître ses vendeurs, créer une relation de qualité avec eux, et animer des réunions dynamiques permet d'améliorer leur motivation. Par ailleurs, savoir gérer les conflits est une compétence indispensable au bon fonctionnement de l'équipe.

+ Public

Manager, futur manager, responsable commercial.

+ But

Renforcer ses compétences managériales et gérer efficacement son équipe de commerciaux.

+ Objectifs

- Pouvoir encadrer efficacement les commerciaux et faire un suivi adéquat de chaque membre de l'équipe,
- Développer son leadership en tant que chef d'une équipe commerciale,
- Etre capable de renforcer la motivation de l'équipe commerciale,
- Etre en mesure de gérer un conflit dans l'équipe.

+ Programme

★ Développer les compétences

→ *Motivation, positionnement, moyen*

★ Renforcer la motivation des commerciaux

- Adapter son style de management
- Faire un diagnostic de son équipe (outil le TAM)
- Identifier son style de management

★ Mener des entretiens individuels efficaces et réguliers : *Motiver, féliciter, recadrer*

★ Prévenir, gérer et résoudre les conflits

- Techniques d'assertivité et de communication
- Règles du jeu et décisions à imposer, gérer les individualités difficiles

★ Piloter une action commerciale en équipe

- Segmenter sa clientèle pour optimiser le temps commercial de l'équipe
- Organiser les actions de prospection et de fidélisation
- Finaliser un Plan d'action commercial en équipe et engager chacun dans l'action.

★ Développer son leadership

- Les caractéristiques communes aux grands leaders
- Les points forts de sa personnalité

★ Conduite de réunion : *animer des réunions d'équipe dynamisantes*

- Définir les objectifs des réunions, sélectionner les thèmes
- Réagir face aux dérives collectives et aux écarts de comportements individuels en réunion.

+ Durée de la formation : 3 jours

+ Tarif : Nous consulter

Formation : DEVENIR UN BON CHEF DE PROJET, OUTILS ET MÉTHODES

Etre capable de conduire un projet, c'est pouvoir le mener à son terme avec succès. Mais, cela n'est pas évident. L'introduction de la logique projet dans l'entreprise sous-tend en effet des choix organisationnels, et devenir un bon chef de projets nécessite des compétences, et également de développer un certain profil.

Public

Toute personne voulant s'initier ou se perfectionner dans la conduite de projet.

But

Maîtriser les bases de fonctionnement et les outils nécessaires à la gestion de projet.

Objectifs

- Maîtriser la notion de projet,
- Etre capable de mettre en œuvre un projet et en mesurer les résultats,
- Pouvoir mener à son terme un projet de manière réussie.

Programme

★ **Qu'est-ce qu'un chef de projet ?**

- L'homme, son profil
- Ses missions

★ **Qu'est-ce qu'un projet ?**

- Les différents types de projet
- Qu'est-ce qu'un projet réussi ?
- Axiomes pour une bonne gestion de projet et mener un projet à son terme

★ **Organisation d'un projet**

- Ingénierie
- Apprentissage de la logique projet
- Le comité de pilotage

★ **Planification, suivi et pilotage**

- Définition du projet
- Planification, mise en place (outils : grille d'analyse logique, principe d'Eisenhower)
- Pilotage du projet
- Suivi du projet

Outils : le PEP...

Durée de la formation : 3 jours

Tarif : Nous consulter

Formation : ANIMATION ET COHÉSION DE L'ÉQUIPE : LES OUTILS DU MANAGEMENT

L'animation et la cohésion de l'équipe sont indispensables à la bonne marche de l'établissement et à la réalisation des objectifs. Il existe pour se faire des outils, qu'il va s'agir de comprendre et d'utiliser à bon escient.

+ Public

Manager, futur manager, superviseur...

+ But

Parvenir à manager efficacement une équipe en clarifiant son rôle de manager et en comprenant ce que signifie « former une bonne équipe ».

+ Objectifs

- Etre capable de planifier, mettre en œuvre et contrôler l'activité,
- Pouvoir animer, évaluer et former les membres de son équipe,
- Etre capable d'adopter un comportement propre à impliquer et mobiliser des équipiers notamment en maîtrisant la notion de délégation,
- Maîtriser des outils pour renforcer la cohésion de l'équipe.

+ Programme

★ Comment motiver ses collaborateurs ?

- Les principaux facteurs de motivation
- Les signes de reconnaissance
- Adapter son management

→ Outils : CIPAL, tableau de bord de motivation, les 5 lois du signe de reconnaissance

★ Renforcer la cohésion de l'équipe : communiquer

- Identification des valeurs communes et acceptation des différences, la confiance comme vertu, le développement de l'empathie, l'organisation de réunions

→ Outils : PCM, PNL, loi des 3 P pour définir des règles précises, la méthodologie de la réunion

★ La délégation :

- Définition, craintes liées à la délégation, les temps forts, les modalités de suivi et de contrôle de la délégation

★ Evaluer ses collaborateurs, former les équipes : faire progresser ses collaborateurs

→ Outils : l'entretien de développement et de performance, l'entretien annuel

Durée de la formation : 3 jours

Tarif : Nous consulter

Formation : LA GESTION ET LE RÈGLEMENT DES CONFLITS DANS UNE ÉQUIPE

Savoir gérer et résoudre un conflit est indispensable pour qu'une équipe puisse fonctionner. Les risques de conflit ne manquent pas : en prendre conscience permet de les résoudre plus rapidement et de manière définitive.

Public

Responsables de service, managers, cadres et tous les salariés susceptibles de travailler en équipe.

But

Gérer et résoudre un conflit dans une équipe

Objectifs

- Etre capable d'identifier les motifs et les formes de conflits
- Etre en mesure de gérer, résoudre et conclure un conflit
- Etre capable de prévenir un conflit

Programme

★ **Les motifs et les formes de conflit**

- Crise, conflit et confrontation
- Conflit ouvert, larvé, passif
- Les différents **motifs d'une crise**:
 - ✘ Crise sur les moyens
 - ✘ Les objectifs et les faits
 - ✘ Les personnes et les valeurs

★ **Les différentes attitudes possibles face à un conflit :**

- Avantages et inconvénients de ces différentes attitudes
- De quoi dépendra le choix de l'attitude ?
- Le conflit comme source d'évolution et non plus comme source de stress

★ **La gestion d'un conflit et leur prévention**

→ *Outils : le DESC, les objectifs de progrès, la neutralité bienveillante*

★ **Analyse de ses propres expériences, mises en situation**

Durée de la formation : 1 journée

Tarif : Nous consulter

Formation : LA CONDUITE DE RÉUNION

Recevoir des conseils pratiques pour organiser et gérer une réunion, pour maîtriser une méthode va vous permettre d'optimiser l'un des moments essentiels de la vie de l'entreprise perçu souvent comme une perte de temps du fait d'un manque de méthode et de choix inadaptés à la situation.

+ Public

Toute personne devant animer des réunions, s'interrogeant sur leur efficacité, et souhaitant rendre celles-ci plus efficaces.

+ But

Animer de manière réussie et avec aisance tout type de réunions.

+ Objectifs

- Être capable de faire le point sur les pratiques habituelles dans son entreprise en percevant les éventuels limites et dangers,
- Savoir organiser une réunion en définissant clairement les objectifs,
- Pouvoir obtenir une meilleure participation des membres du groupe en faisant mieux fonctionner le groupe de travail lorsque celui qui prépare la réunion en est aussi l'animateur,
- Maîtriser parfaitement son rôle d'animateur, et toutes les fonctions qui y sont inhérentes.

+ Programme

- ★ **Bilan des pratiques existantes** dans l'entreprise
→ *Lutter contre les réunions stériles et l'organisation inadéquate*
- ★ **La préparation et l'organisation d'une réunion**
→ *Objectif, durée, règles*
- ★ **Présentation des différents types de réunions, et de leur méthodologie :**
 - Les réunions discussions
 - La réunion d'information ascendante et descendante
 - La réunion de résolution de problèmes et de conflits
 - La réunion de concertation
 - La réunion de négociation
- ★ **Le rôle de l'animateur**
 - L'écoute
 - La dynamique du groupe
 - La répartition des rôles
 - La gestion des participants difficiles
 - La gestion des conflits

+ Durée de la formation : 2 jours

+ Tarif : nous consulter

+ Formation complémentaire conseillée :

L'ART D'ARGUMENTER, DE CONVAINCRE ET DE PERSUADER SON AUDITOIRE

Formation : MANAGEMENT PUBLIC : DISCOURS, FONCTIONS ET OUTILS

La réforme de l'état entraîne des changements, et a des conséquences sur l'organisation des services. Les fonctionnaires doivent désormais intégrer dans leur mission les notions de rentabilité, de qualité du service, et essayer d'optimiser leurs performances. Cette formation abordera les principaux points pour maîtriser le management direct.

Public

Tous les fonctionnaires de l'Etat et des collectivités territoriales désirant s'initier au management public.

But

Inciter les fonctionnaires à développer une compétence managériale et à inscrire leur action dans une démarche de qualité et de rentabilité.

Objectifs

- Comprendre l'intérêt du management public,
- Etre capable d'accepter le changement,
- Maîtriser les outils du management stratégique,
- Maîtriser les outils du management opérationnel,
- S'exercer à différents styles de commandement.

Programme

- ★ **Le contexte actuel :**
 - Réforme de l'Etat et management public
 - Gérer et maîtriser le changement
 - L'évaluation de la performance dans le secteur public
- ★ **Les outils du management stratégique :**
 - *Inter ministérialité, la DPO...*
- ★ **Management opérationnel :**
 - Initiation à la conduite de réunion
 - Initiation au management d'équipe
 - Initiation au management projet
- ★ **Etude sur une entreprise publique en mouvement**

 **Durée de la formation :** 3 jours

 **Tarif :** Nous consulter

Formation : LE MANAGEMENT INTERCULTUREL

Interactions et interdépendances sont en augmentation. Pour autant, la dimension interculturelle dans les entreprises binationales ou multinationales est sous-estimée. La maîtrise de celle-ci est essentielle, notamment lors des fusions et acquisitions, mais aussi pour les relations au quotidien entre collaborateurs. Cette formation va vous permettre d'optimiser la communication et les échanges avec vos partenaires étrangers et ainsi de pouvoir atteindre vos objectifs.

+ Public

Tout cadre d'entreprise travaillant avec des collaborateurs étrangers.

+ But

Sensibiliser les stagiaires aux problèmes relationnels entre des pays de cultures différentes pour favoriser les relations entre collaborateurs de différents pays.

+ Objectifs

- Avoir conscience de l'interculturel,
- Anticiper des incompréhensions dues à des différences de culture d'entreprise,
- Identifier, tenir compte et utiliser des spécificités nationales lors d'un travail commun.

+ Programme

- ★ **Introduction, coopération et coexistence entre deux cultures d'entreprise**
- ★ **Cultures et mentalités d'un pays à l'autre**
 - Définir une stratégie
 - Prendre une décision
 - Aborder et discuter les problèmes
- ★ **Références historiques**
 - Histoire du pays et principes fondamentaux de gestion des entreprises
- ★ **Institutions**
 - Organisation sociale
 - Système éducatif, mode de sélection des élites
 - Apprentissage et formation professionnelle
- ★ **Organisation et codes culturels au travail**
 - Structures hiérarchiques
 - Négocier avec des partenaires
 - Habitudes et comportements
 - *Manière de saluer, de fêter un événement...*

+ Durée de la formation : 3 jours

+ Tarif : Nous consulter

Formation : GESTION D'UN HÔTEL OU D'UN RESTAURANT

La gestion d'un hôtel ou d'un restaurant est complexe. Moins de 10% des créateurs d'entreprises se forment avant de créer, ce qui contribue aux 50% d'échecs dans les 5 ans suivant la création ou la reprise...mieux vaut donc acquérir et maîtriser les fondamentaux de la gestion d'un hôtel ou d'un restaurant.

Public

Toute personne souhaitant mieux gérer un hôtel ou un restaurant et ayant déjà des notions.

But

Se perfectionner dans la gestion d'un hôtel ou d'un restaurant, et maîtriser les fondamentaux de la gestion d'un hôtel ou d'un restaurant.

Objectifs

- Etre en mesure de lire les documents comptables et d'analyser l'activité et sa structure financière,
- Maîtriser les outils de gestion et définir les équilibres fondamentaux de gestion,
- Savoir analyser les points forts et les points faibles d'un établissement pour entreprendre des actions commerciales.

Programme

★ **Le Parc Hôtelier national et international**

★ **Environnement juridique**

Droit, réglementation, législation du travail pour l'hôtellerie et la restauration

★ **L'aspect financier**

➤ **Présentation et analyse des documents financiers obligatoires**

- Bilan actif et passif
- Compte de résultat : charges et produits

➤ **La structure financière et l'activité**

- Trésorerie et besoin en fond de roulement
- Les principaux ratios

➤ **Notions de base pour la gestion budgétaire**

- Charges fixes et charges variables, coût de revient
- Les différents budgets

★ **L'aspect commercial**

➤ **Gestion commerciale et marketing**

- La notoriété de l'établissement (réputation, livre d'or...)
- Les questions à se poser pour améliorer la qualité de la prestation

➤ **Communication et action commerciale**

- Construire un plan d'action commercial : outils de ventes objectifs, arguments...
- Partenariat, salons, relation médias, relations avec les organisations professionnelles...

Durée de la formation : 3 jours

Tarif : Nous consulter

Formation : LE MANAGEMENT DE L'HÔTELLERIE ET DE LA RESTAURATION

Dans l'Hôtellerie restauration, le fonctionnement d'une équipe est la clé de la réussite : le rôle, la place, de chacun est déterminant pour gérer convenablement un afflux de clientèle. Plus qu'ailleurs, un conflit ou une mauvaise gestion de l'équipe la rendrait moins performante tant au niveau de la satisfaction client qu'au nouveau de la rentabilité.

Public

Tout personnel d'encadrement en Hôtellerie/ Restauration.

But

Acquérir les techniques de management pour les appliquer à l'hôtellerie et à la restauration

Objectifs

- Etre capable de gérer de manière optimum une équipe,
- Résoudre les conflits d'équipe,
- Pouvoir évaluer son équipe pour la faire progresser.

Programme

- ★ **Management d'équipe :**
 - S'affirmer comme leader communiquant et se faire accepter comme « chef »
- ★ **Gestion de la mission, des activités et des tâches :**
 - Se concentrer sur les priorités
- ★ **Renforcer la cohésion de l'équipe :**
 - Les principaux facteurs de motivation,
 - Les signes de reconnaissance,
 - Savoir adapter son management
- ★ **Gestion et résolution de conflit**
 - Motifs et formes de conflit
 - Le règlement des conflit et leur prévention
- ★ **Evaluer son équipe pour la faire progresser**

Durée de la formation : 2 jours

Tarif : Nous consulter

LES INTERVENANTS

- Tous nos formateurs sont diplômés des universités et possèdent un *certificat de formateur*. Ils ont une expérience significative de l'enseignement et de la formation pour adultes auprès de public d'origine sociale et culturelle variée.
- En langues, la grande majorité de nos formateurs sont *natifs*, et donc biculturels.
- Chaque formateur intervient dans son champ de compétences et dans ses domaines de spécialité, exclusivement, et conformément à la *charte éthique SICFOR*.
- L'ingénierie pour adultes (Conception de la formation) et l'animation des formations se déroulent sous la responsabilité d'un Formateur Consultant (Certificat de formateur de l'Ecole Doctorale de Sciences Humaines et Sociales de l'Université de Nancy).

LA PÉDAGOGIE

- L'importance du *face à face*, donc de la rencontre entre des stagiaires et un formateur, est essentielle car, au-delà de sa capacité à animer une formation, chaque formateur est sélectionné en fonction de son parcours propre et de ce qu'il peut apporter sur *le plan humain* à celui qui est formé.
- Le formateur spécialiste de la formation pour adultes, dans un souci constant d'optimisation du processus d'apprentissage des compétences, a recours à des *méthodes modernes*, et à l'utilisation raisonnée des nouvelles technologies.
- Les formations proposées sont accessibles à différents niveaux, et comportent toujours un socle théorique solide et des phases régulières de mise en pratique des outils.
- Théorie, mises en situation, études de cas, et jeux de rôle alternent, contribuant ainsi à rendre les *formations vivantes, concrètes, et interactives*.
- Le souci constant du formateur est de faire découvrir de nouveaux domaines utiles à l'exercice d'un métier, et de faire en sorte que les stagiaires puissent mettre en pratique des outils pour qu'ils se les approprient. Différents domaines du savoir sont ainsi rendus *opérationnels pour l'amélioration de l'exercice d'une profession*, l'augmentation de la rentabilité de l'entreprise, l'évolution d'une carrière, ainsi qu'une meilleure employabilité du salarié.
- Des *évaluations et des bilans* ont lieu en début de formation, si nécessaire, parfois pendant la formation, et en tout cas, toujours en fin de formation pour vérifier la bonne assimilation et la bonne maîtrise des outils.
- Un *suivi individualisé* sous forme de coaching peut être proposé à la fin de chaque formation.