

Programme de la formation

1^{ère} journée : Manager : qu'est ce que c'est ? Et pourquoi ?

Thème	Objectif du thème abordé	Durée
Présentation du stage : Les objectifs, la méthode générale, les règles de fonctionnement du groupe	Créer un climat positif et constructif	1 H 00
<p>Une équipe qu'est ce que c'est ...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réalisation d'une expérience : « jeu du but commun » : 6 personnes doivent fabriquer des nombres pour répondre à une demande commerciale. • Analyse du jeu : mise en évidence des différents composants de base d'une équipe : <ul style="list-style-type: none"> ○ Des objectifs ○ Une communication ○ Une méthode : la même pour tous les membres : notion de règle. ○ Des rôles, avec en particulier le rôle de responsable de service • Mise en évidence de différentes réactions humaines face aux difficultés de l'exercice. <ul style="list-style-type: none"> ○ La recherche de coupable ○ La perte de confiance en soi ○ L'analyse. • Transposition du jeu à la réalité dans l'entreprise et dans une équipe : <ul style="list-style-type: none"> ○ Rappel des objectifs de l'entreprise et réflexion sur ceux des équipes. ○ Notion d'organisation dans une entreprise et une équipe. 	<p>Faire comprendre les ingrédients constitutifs d'une équipe.</p> <p>Faire prendre conscience de la nécessité de la présence d'une personne qui régule l'équipe : démystifier le rôle d'Agent de Maîtrise.</p> <p>Présenter la notion d'objectif commun.</p>	1 H 30
<p>Les rôles des Agents de Maîtrise dans les concessions automobiles. Réflexion individuelle sur les différentes tâches d'encadrement communes à tous les responsables de service.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyse des écarts avec les rôles cibles décrits dans les définitions de fonction. • Explication du pourquoi. • Synthèse 	<p>Détailler le rôle des responsables de service définis par l'entreprise et en expliquer les raisons dans un cadre « hors hiérarchie »</p> <p>Faire prendre conscience de l'écart existant entre le rôle tenu de fait aujourd'hui et le rôle cible.</p>	1 H 30
Repas pris en commun		1 H 30
<p>Les différents styles pour exercer le rôle d'Agent de Maîtrise :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réalisation d'un mini-test d'évaluation personnelle • Informations et réflexions sur les notions de « styles de commandement » et de leurs répercussions sur l'état d'esprit de l'équipe et l'efficacité. • Notion de style adapté à l'individu et à la situation. • Travaux pratiques de mise en situation. Mise en évidence de l'importance de la communication dans l'atteinte d'un résultat performant. 	Faire prendre conscience que la forme de management est primordiale pour développer un état d'esprit positif et atteindre les résultats visés.	3 H 00

2^{ème} journée : Les outils pour manager au quotidien

Thème	Objectif du thème abordé	Durée
<p>Fixer les objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qu'est-ce qu'un « bon » objectif • Méthode pour fixer et suivre des objectifs dans les services. les pièges à éviter • Travaux pratiques : Simulation de fixation d'objectifs • Synthèse 	<p>Apporter un savoir-faire opérationnel sur le thème de la fixation d'objectif permettant aux stagiaires de fixer et suivre efficacement des objectifs dans leurs services.</p>	1 H 00
<p>Déléguer :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qu'est-ce que déléguer et pourquoi déléguer • Méthode de délégation, les pièges à éviter • Travaux pratiques : Simulation de délégation • Synthèse 	<p>Apporter un savoir-faire opérationnel sur le thème de la délégation permettant aux stagiaires de déléguer sans téléguider ni abandonner leurs collaborateurs.</p>	1 H 00
<p>Résoudre des problèmes en communiquant positivement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les différents outils de résolution de problème • Travaux pratiques nécessitant la mise en œuvre des outils : organiser et optimiser un processus de fonctionnement • Synthèse 	<p>Apporter un savoir-faire commun aux différents Agents de Maîtrise sur les outils méthodologiques de résolution de problème.</p> <p>L'accent sera mis sur la définition des priorités pour agir sur l'essentiel plus que sur des détails.</p>	1 H 30
Repas pris en commun		1 H 30
<p>Les bases de la communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travaux pratiques sur les bases de la communication. Analyse des résultats et exposé sur les règles de base de la communication à maîtriser. • Travaux pratiques sur les comportements de communication. Analyse des résultats et exposé sur les différents comportements de communication avec les avantages et les inconvénients de chacun. Mise en évidence de la notion de comportement adapté à la situation. • Travaux pratiques de négociation avec son responsable hiérarchique. Analyse des résultats. Mise en œuvre des risques de « dialogue de sourd ». Exposé sur les outils et méthodes de communication à mettre en œuvre pour éviter le dialogue de sourd. • Travaux pratiques : Mise en œuvre des méthodes et outils de communication abordés précédemment. 	<p>Savoir identifier les différents moyens de communication et les différents risques liés à la communication : le dialogue de sourd.</p> <p>Savoir identifier les différents comportements de communication : le jugement, l'enquête, l'interprétation.</p> <p>Identifier l'impact d'une communication positive sur la performance des rayons.</p> <p>Connaître les principaux outils de communication et savoir les mettre en œuvre : Reformulation, questions, silences, présentation des arguments, préparation d'un entretien.</p>	3 H 00
<p>Gérer le temps :</p> <ul style="list-style-type: none"> • En quoi consiste la gestion du temps : les principes, les pièges. • Les outils de gestion du temps. • Travaux pratiques de gestion du temps 	<p>Développer une connaissance sur les principes de gestion du temps.</p> <p>L'accent sera mis sur la définition des priorités pour agir sur l'essentiel plus que sur des détails.</p>	0 H 30

3^{ème} journée : Satisfaction du client , Qualité, Sécurité des hommes: mise en œuvre des méthodes acquises les deux premiers jours

Thème	Objectif du thème abordé	Durée
Réalisation en groupe d'une synthèse sur les éléments principaux de la journée précédente.	Mettre le groupe en condition pour aborder la nouvelle journée de formation.	0 H 30
Contribuer à développer la satisfaction du client : <ul style="list-style-type: none"> • Utilisation en groupe de techniques de résolution de problèmes pour identifier différentes actions de progrès : analyse des causes, brain storming, QQQQCPC : préparation d'un plan d'action • Simulation de présentation du plan d'action aux salariés : préparation des arguments, identification des objections possibles... • Apport théorique complémentaire sur la notion de personnalité (AT) : les états du moi, les positions de vie, le stroke. • Travaux pratiques 	Développer la motivation du stagiaire pour améliorer la satisfaction du client dans les concessions Mettre les stagiaires en situation de conduite d'actions de progrès Approfondir la connaissance sur la notion de comportement. Sensibiliser les stagiaires à l'influence sur le climat de l'équipe que peut avoir un responsable de par ses propres comportements.	2 H 00
La Qualité ; un thème d'actualité : <ul style="list-style-type: none"> • Rappel des enjeux pour les consommateurs et l'entreprise : Exemples. • Réalisation d'un mini test d'évaluation des connaissances générales sur le thème (QCM de 10 questions) • Notions de base de la qualité 	Développer la motivation du stagiaire pour conduire le progrès dans la concession Développer une culture générale sur ce thème.	0 H 30
Identification du rôle de l'encadrement en relation avec la qualité : <ul style="list-style-type: none"> • Utilisation en groupe de techniques de résolution de problèmes pour identifier différentes actions de progrès : analyse des causes, brain storming, QQQQCPC : préparation d'un plan d'action • Simulation de présentation du plan d'action aux salariés : préparation des arguments, identification des objections possibles... • Travaux pratiques 	Mettre les stagiaires en situation de conduite d'actions de progrès	1 H 00
Repas pris en commun		1 H 30

Thème	Objectif du thème abordé	Durée
<p>Jeux de rôle sur différentes situations mises en évidence :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Partage du groupe en deux sous-groupes : un sous-groupe joue les rôles de salariés, l'autre sous-groupe joue le rôle d'Agent de Maîtrise. • Préparation rapide par sous-groupes des études de cas. Des données de contexte sur l'état d'esprit, le caractère et la personnalité de salariés fictifs seront proposées au sous-groupe des salariés. • Analyse du jeu de rôle • Réalisation des mêmes simulations après apports méthodologiques. 	<p>Appropriation d'un savoir-faire et d'un savoir être de traitement des situations.</p>	<p>1 H 00</p>
<p>Identification du rôle de chef de service en relation avec la sécurité des hommes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyse en groupe des accidents du travail survenus sur un an. Mise en évidence de l'importance des comportements individuels. • Réflexion sur le rôle de chef de service face aux points à risque identifiés. • Traitement de situations concrètes. 	<p>Développer la capacité d'analyse de situations concrètes de terrain.</p> <p>Réalisation d'un effort d'abstraction pour voir une concession d'un point de vue « risque accident du travail »</p> <p>Appropriation du rôle de chef de service : mise en évidence du rôle d'information vis à vis des collaborateurs et de la Direction.</p>	<p>1 H 00</p>
<p>Jeux de rôle sur différentes situations mises en évidence :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Partage du groupe en deux sous-groupes : un sous-groupe joue les rôles de salariés, l'autre sous-groupe joue son propre rôle. • Préparation rapide par sous-groupes des études de cas. Des données de contexte sur l'état d'esprit, le caractère et la personnalité de l'opérateur fictif seront remises au sous-groupe des salariés. • Analyse du jeu de rôle • Réalisation des mêmes simulations après apports méthodologiques. 	<p>Appropriation d'un savoir-faire et d'un savoir être de traitement des situations.</p>	<p>0 H 45</p>
<p>Synthèse du stage.</p>	<p>Faire le point sur le stage et la suite à donner dans l'atelier.</p>	<p>0 H 15</p>