

Formation Professionnelle « Maîtriser les relations au sein d'une équipe, avec des entreprises et des clients »

Public visé : Artisans, Entreprises du bâtiment.

Pré-requis : Avoir une expérience de chantier.

Objectifs :

- Apprendre à mieux communiquer avec différents interlocuteurs et accroître sa légitimité
- Savoir gérer les objections, les confrontations et les conflits
- Animer et gérer un groupe sans autorité directe

Programme :

1. Comment améliorer ma communication auprès de divers interlocuteurs ?

- Théorie : Comprendre les enjeux de la communication avec les équipes hiérarchiques et non hiérarchiques, les partenaires, les clients, et les supérieurs
- Méthode : Adaptation du message selon les différentes audiences

2. Gérer les conflits, objections et confrontations

- Théorie : Identifier les sources de conflits (compréhension des tensions, gestion des attentes)
- Méthode : Techniques de désescalade, gestion des objections et des conflits
- Atelier pratique : Simulation de situations conflictuelles avec jeux de rôle

3. Comment accroître ma légitimité auprès de mes équipes et partenaires ?

- Théorie : Les bases de la légitimité : comment l'acquérir et la maintenir dans un contexte hiérarchique et non hiérarchique
- Méthode : Pratiques de leadership, valorisation de l'expertise, savoir-faire et communication claire pour renforcer sa crédibilité

4. Les meilleures techniques de management non hiérarchique

- Théorie : Différences entre management hiérarchique et non hiérarchique
- Méthode : Techniques pour influencer, motiver et gérer sans autorité directe (leadership informel, animation de groupe, gestion des attentes)

5. Retour sur les expériences des participants

- Discussion en groupe sur les réussites et les difficultés rencontrées dans l'application des méthodes

6. Approfondissement de la gestion des conflits et des objections

- Atelier pratique : Mise en situation de conflits réels vécus par les participants
- Méthode : Exploration de nouveaux outils pour résoudre des conflits complexes et maintenir la communication

7. Approfondir les techniques de communication avec les différentes populations ?

- Atelier : Jeu de rôle où chaque participant joue un rôle différent (équipe hiérarchique, non hiérarchique, entreprise, supérieur, etc.)
- Retour sur les meilleures pratiques de communication

8. Reprise des techniques de management non hiérarchique

- Atelier pratique : Scénarios où les participants doivent influencer ou gérer des situations sans autorité formelle
- Feedback individuel et collectif

9. Organiser le partage de connaissances pour plus d'efficacité

- Méthode : Techniques pour favoriser la collaboration et le partage de savoirs entre les équipes et les partenaires (réunions efficaces, outils numériques, échanges informels)
- Atelier pratique : Développement d'une stratégie de partage de connaissances sur un projet réel

Moyens pédagogiques :

- Apports théoriques : présentation Powerpoint.
- Exercices / mise en situation.

Moyens d'évaluation :

Les stagiaires sont soumis à une évaluation de leur connaissance sous la forme d'un QCM en fin de formation.

Moyens techniques :

- Salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur
- Espace de documentation

Formateur :

Xavier OBERTHUR : gérant de la société TMP Conseil spécialisée dans le développement commercial, le management et la stratégie d'entreprise. Il assure des formations et prestations de coaching. Il a exercé des postes en développement commercial.

Informations pratiques :

Lieu* : En présentiel, au Centre de formation : TYeco² - Zone Artisanale de la Touche - 35890 BOURG DES COMPTES ou lieu selon programmation.

Durée : 14h (2 jours non consécutifs, séparés d'un mois)

Tarifs : 700€ HT et 840€ TTC

** Si vous avez besoin d'aménagements spécifiques pour accéder ou suivre une formation, n'hésitez pas à nous prévenir afin que nous prenions les mesures nécessaires.*