



FORMATIONS

MANAGEMENT COMMUNICATION

CATALOGUE PÉDAGOGIQUE

NOTRE OBJECTIF FORMATION

Rendre des collaborateurs confiants et des entreprises plus efficaces
Faire émerger le potentiel de vos collaborateurs



P 2	Rôle et posture du manager
P 3	Conduire une réunion
P 4	Gérer son temps et ses priorités
P 5	Réaliser un entretien d'évaluation
P 6	Gérer les conflits
P 7	Mener un recrutement
P 8	Devenir Tuteur
P 9	Améliorer sa communication
P 10	Mieux se connaître pour mieux travailler ensemble
P 11	Développer une culture client

Nous adaptons les modules en fonction de vos besoins

N'hésitez pas à nous consulter

Amelie : 06 62 52 50 49 – amelie@caeli-rh.fr

Claudine : 06 81 64 58 78 – claudine@caeli-rh.fr



ROLE ET POSTURE DU MANAGER

Identifier le rôle du manager
Adapter son style de management à la situation
Les clés du management efficace : Compétence x Motivation

Durée : 3 jours soit 21 h

Public / prérequis

Managers de proximité et responsables d'équipe
Prérequis : Aucun

POINTS CLEFS DU PROGRAMME ET COMPÉTENCES VISÉES

Réflexion sur le rôle du manager

- La posture et les responsabilités du manager
- Identifier les différents styles de leadership
- Analyser ses comportements managériaux et son style de leadership

Management adapté aux situations

- Prendre conscience des dangers du sur et du sous management
- Prendre conscience des enjeux de la communication
- Adapter son management à chaque individu selon son niveau de motivation et de compétences
- Mobiliser, associer, responsabiliser et faire progresser

Les actions de management

- Adapter l'accompagnement de ses collaborateurs
- Conduire efficacement les entretiens fondamentaux du management
- Résoudre les situations de conflits

Préparation du Plan d'Action Personnel de mise en application

Notre approche pédagogique

- Travail en sous groupe
- Questionnaire « Management : CTPI-R »
- Mises en situation sur des cas proposés par le consultant et les participants
- Echanges d'expériences

Modalité d'évaluation

Evaluation de la satisfaction des participants
Remise d'une attestation de formation
Compte-rendu formateur



CONDUIRE UNE REUNION

Le rôle de l'animateur
Provoquer l'adhésion et stimuler la motivation de chacun lors de ses réunions
Renforcer la dynamique de groupe

Durée : 1 jour soit 7 h

Public / Prérequis

Managers de toute fonction, cadres et acteurs transverses
Prérequis : Aucun

POINTS CLEFS DU PROGRAMME ET COMPÉTENCES VISÉES

Les enjeux de la réunion dans la vie d'une équipe

- Identifier les différents types de réunions en entreprise
- Clarifier les rôles de l'animateur
- Anticiper les potentielles difficultés de l'animation d'une réunion
- Adapter les éléments de la réunion à son objectif

Le séquençage d'une réunion pour la rendre efficiente

- Préparer la réunion
- Démarrer en favorisant la dynamique de groupe
- Comprendre les enjeux de la communication pour passer les messages

Animer pour favoriser les échanges et atteindre son objectif

- Animer de façon participative
- Conclure une réunion
- Gérer efficacement les incidents
- Adapter son style de communication en fonction des différents individus

Préparation du Plan d'Action Personnel de mise en application

Notre approche pédagogique

- Travail en sous groupe
- Mise en situation
- Mises en situation sur des cas proposés par le consultant et les participants
- Echanges d'expériences

Modalité d'évaluation

Evaluation de la satisfaction des participants
Remise d'une attestation de formation
Compte-rendu formateur



GERER SON TEMPS ET SES PRIORITES

S'approprier les concepts clefs de la gestion du temps
Identifier ses priorités et mettre en place une organisation adaptée
Utiliser les outils et méthodes d'optimisation de son temps

Durée : 1 jour soit 7 h

Public / Prérequis

Toute personne désireuse de mieux utiliser son temps pour gérer plus sereinement ses priorités
Prérequis : aucun

POINTS CLEFS DU PROGRAMME ET COMPÉTENCES VISÉES

Les enjeux de la gestion du temps dans notre quotidien

- Repérer ses facteurs de perte de temps
- Identifier ses comportements et réactions face au temps
- Clarifier ce que l'on doit faire pour mieux gérer notre temps
- En finir avec les interruptions, les prétextes et les activités chronophages

Repérer les priorités en lien avec sa mission

- Fixer les bons objectifs
- Différencier l'urgent et l'important
- Planifier pour mieux contrôler notre temps
- Faire ou déléguer ? Privilégier les activités à valeur ajoutée

Identifier les leviers pour être plus efficace dans sa gestion du temps

- Optimiser son espace de travail
- Gérer son agenda et ses outils de planification
- Gérer ses emails

Préparation du Plan d'Action Personnel de mise en application

Notre approche pédagogique

- Travail en sous groupe
- Questionnaire « E-stress »
- Mises en situation sur des cas proposés par le consultant et les participants
- Echanges d'expériences

Modalité d'évaluation

Evaluation de la satisfaction des participants
Remise d'une attestation de formation
Compte-rendu formateur



REALISER UN ENTRETIEN D'ÉVALUATION

Optimiser la préparation de l'entretien
Maîtriser la structure et les étapes de l'entretien annuel
Acquérir les comportements efficaces pour créer la confiance et gérer les situations difficiles

Durée : 2 jours soit 14 h

Public / Prérequis

Manager, responsable opérationnel et chef d'équipe amenés à réaliser des entretiens annuels d'appréciation
Prérequis : aucun

POINTS CLEFS DU PROGRAMME ET COMPÉTENCES VISÉES

L'importance de l'entretien annuel pour tous les acteurs

- Identifier les enjeux pour le manager, l'entreprise et le collaborateur
- Répondre aux obligations légales
- Faire de l'appréciation un acte de management et de développement des compétences

Connaître les différentes étapes de l'entretien

- Préparer l'entretien
- Les outils de l'entretien annuel
- Faire le bilan de l'année écoulée
- Evaluer les résultats et les compétences
- Le projet de développement du salarié

Acquérir les savoir-faire relationnels pour faciliter l'entretien

- Utiliser les bons comportements en fonction des phases de l'entretien
- Savoir féliciter et formuler une critique constructive
- Gérer les situations difficiles et les risques liés à l'évaluation

Préparation du Plan d'Action Personnel de mise en application

Notre approche pédagogique

- Travail en sous groupe
- Mises en situation sur des cas proposés par le consultant et les participants
- Echanges d'expériences

Modalité d'évaluation

Evaluation de la satisfaction des participants
Remise d'une attestation de formation
Compte-rendu formateur



GÉRER LES CONFLITS AU QUOTIDIEN

Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits
Gagner en confort et en efficacité en situation conflictuelle
Réguler et sortir des conflits

Durée : 1 jour soit 7 h

Public / Prérequis

Manager, responsable opérationnel et chef d'équipe amenés à encadrer du personnel
Prérequis : aucun

POINTS CLEFS DU PROGRAMME ET COMPÉTENCES VISÉES

Identifier la nature des conflits

- Connaître les différents types de conflits, leurs causes et leurs mécanismes
- Comprendre l'impact de sa communication dans les relations interpersonnelles
- Identifier notre manière de réagir face à un conflit
- Repérer les phénomènes amplificateurs

Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits

- Comprendre les différentes attitudes face au conflits
- Adopter une attitude d'assertivité (Desc, Edredon ,CNV)
- Les étapes clefs de la négociation gagnant/gagnant

Sortir des situations de conflits

- Favoriser un climat propice à la négociation
- Anticiper et prévenir les conflits

Préparation du Plan d'Action Personnel de mise en application

Notre approche pédagogique

- Travail en sous groupe
- Etudes de cas
- Mises en situation sur des cas proposés par le consultant et les participants
- Echanges d'expériences

Modalité d'évaluation

Evaluation de la satisfaction des participants
Remise d'une attestation de formation
Compte-rendu formateur



REUSSIR SES RECRUTEMENTS

Structurer le recrutement, de la définition du besoin à l'intégration du salarié

Attirer et sélectionner des candidats

Savoir conduire un entretien de recrutement

Durée : 1 jour soit 7 h

Public / Prérequis

Toute personne en charge du recrutement ou intervenant dans le processus de recrutement
Prérequis : aucun

POINTS CLEFS DU PROGRAMME ET COMPÉTENCES VISÉES

Analyser le besoin en recrutement

- Adapter le recrutement à la situation de l'entreprise et au marché du travail
- Choisir de mener le recrutement ou de faire appel à un prestataire
- Choisir de recruter en interne ou en externe
- Définir le poste et le profil recherché

Attirer et sélectionner des candidatures

- Rédiger une annonce attractive
- Choisir les bons canaux de communications
- Recevoir, trier et présélectionner les candidatures

Préparer et conduire l'entretien de recrutement

- Identifier les objectifs de l'entretien
- Connaître et mettre en application les techniques de l'entretien de recrutement
- Choisir le bon candidat

Intégrer le candidat dans de bonnes conditions

- Favoriser l'intégration et la prise de poste du candidat

Notre approche pédagogique

- Travail en sous groupe
- Etudes de cas
- Simulations d'entretien
- Echanges d'expériences

Modalité d'évaluation

Evaluation de la satisfaction des participants
Remise d'une attestation de formation
Compte-rendu formateur



DEVENIR TUTEUR

Comprendre le rôle de tuteur
Accueillir, intégrer et évaluer les tutorés
Acquérir les bases de la pédagogie

Durée : 1 jours soit 7 h

Public / Prérequis

Toute personne en situation de tutorat ou appelée à devenir tuteur
Prérequis : aucun

POINTS CLEFS DU PROGRAMME ET COMPÉTENCES VISÉES

L'importance du tutorat dans les dispositifs de développement des collaborateurs

- Identifier le rôle, la posture et les compétences du tuteur
- Repérer les leviers de réussite d'une bonne intégration du tutoré
- Adapter sa posture et sa communication au tutoré

Construire un parcours adapté pour favoriser le développement du collaborateur

- Les règles de la pédagogie
- Adapter son accompagnement en fonction du niveau de maturité du tutoré
- Former à une tâche simple
- Former à une mission

Evaluer la progression et les acquis du tutoré

- Définir les objectifs
- Evaluer les progressions et atteintes des objectifs
- Valoriser et encourager les réussites pour motiver
- Recadrer et gérer les problèmes d'apprentissage

Préparation du Plan d'Action Personnel de mise en application

Notre approche pédagogique

- Travail en sous groupe
- Mises en situation sur des cas proposés par le consultant et les participants
- Echanges d'expériences

Modalité d'évaluation

Evaluation de la satisfaction des participants
Remise d'une attestation de formation
Compte-rendu formateur



AMELIORER SA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

Connaître les principes de bases de la communication
Identifier les éléments clefs de la communication verbale et non verbale
Adapter sa communication aux autres

Durée : 1 jours soit 7 h

Public / Prérequis

Toute personne qui souhaite améliorer sa communication dans un cadre professionnel
Prérequis : Avoir passé le questionnaire du DISC en amont de la formation

POINTS CLEFS DU PROGRAMME ET COMPÉTENCES VISÉES

Mieux se connaître pour mieux communiquer

- Identifier ses forces et axes de progrès dans ses comportements de communication
- Repérer les fonctionnements de l'équipe pour mieux se positionner
- Repérer les leviers de la communication pour s'adapter aux autres

Les principes de base de la communication

- Le concept de cadre de référence
- Parler le même langage
- L'impact de la communication verbal et non verbal
- Gérer un désaccord

Le rapport à l'autre : mettre en place un rapport de qualité

- Apprendre à reconnaître les comportements des autres
- Repérer les forces et faiblesses des autres dans leur communication
- Adapter sa communication aux autres

Préparation du Plan d'Action Personnel de mise en application

Notre approche pédagogique

- Rapport du DISC
- Etudes de cas / Exercices de situations
- Approche de la CNV et de la PNL
- Echanges d'expériences

Modalité d'évaluation

- Evaluation de la satisfaction des participants
- Remise d'une attestation de formation
- Compte-rendu formateur



MIEUX SE CONNAITRE POUR MIEUX TRAVAILLER ENSEMBLE

Comprendre la dynamique de l'équipe
Identifier les forces et axes de progrès de l'équipe
Définir une identité d'équipe

Durée : 1 jours soit 7 h

Public / Prérequis

L'ensemble des membres d'une équipe qui souhaite améliorer leur fonctionnement collectif
Prérequis : Avoir passé les questionnaires du DISC et du WPMOT en amont de la formation

POINTS CLEFS DU PROGRAMME ET COMPÉTENCES VISÉES

Mieux se connaître pour mieux communiquer

- Repérer ses forces et axes de progrès dans ses comportements de communication
- Identifier ses sources de motivations et modes de fonctionnements

Identifier les fonctionnements de l'équipe

- Comprendre les fonctionnements des membres de l'équipe
- Identifier les forces et axes de progrès de l'équipe
- Créer une identité autour de l'équipe afin de nourrir le sentiment d'appartenance

Les principes de base de la communication

- Le concept de cadre de référence
- Parler le même langage
- L'impact de la communication verbal et non verbal

Cultiver l'esprit d'équipe

- Travailler ensemble et efficacement
- Les avantages et difficultés du travail en équipe
- Intégrer des règles dans le groupe

Préparation du Plan d'Action Personnel et collectif de mise en application

Notre approche pédagogique

- Travail en sous groupe
- Rapport du DISC + WPMOT (option)
- Travail sur la roue d'équipe
- Echanges d'expériences

Modalité d'évaluation

Evaluation de la satisfaction des participants
Remise d'une attestation de formation
Compte-rendu formateur



DEVELOPPER UNE CULTURE CLIENT

Valoriser l'image de l'entreprise par une prise en charge de qualité du client
Maîtriser les règles de communication et d'accueil
Identifier les leviers de la satisfaction client

Durée : 2 jours soit 14 h

Public / Prérequis

L'ensemble des collaborateurs en lien avec les clients

- Dans une relation accueil ou commerciale
- Physique ou par téléphone

Prérequis : aucun

POINTS CLEFS DU PROGRAMME ET COMPÉTENCES VISÉES

Connaissance de soi

- Prendre conscience de son fonctionnement
- Prendre conscience du fonctionnement des autres

Identifier les enjeux clients pour l'entreprise et le rôle des collaborateurs dans la relation

- Clarifier la notion d'accueil
- Les composantes de l'accueil physique
- Les impacts clients pour l'entreprise et les collaborateurs

Développer une relation client efficace et adaptée

- Les principes de communication dans la relation client
- Pratiquer l'écoute active
- Maîtriser les règles de la relation face à face
- Gérer les désaccords et les conflits

Cultiver l'esprit client

- Les attentes du client
- Service et relation client
- Instaurer une relation de qualité - fidélisation

Préparation du Plan d'Action Personnel et collectif de mise en application

Notre approche pédagogique

- Travail en sous groupe
- Etude de cas
- Simulation de situations d'accueil
- Echanges d'expériences

Modalité d'évaluation

Evaluation de la satisfaction des participants
Remise d'une attestation de formation
Compte-rendu formateur



Claudine CHALAND
06 81 64 58 78 – claudine@caeli-rh.fr

Amélie VANDERSCHAEGHE
06 62 52 50 49 – amelie@caeli-rh.fr

Site internet : caeli-rh.fr



CAELI acteur de votre vie professionnelle