



Mener l'entretien annuel et professionnel de vos collaborateurs

Les spécificités des entretiens de bilan

- Objectifs de l'entretien annuel
- 1^{ère} partie : Entretien Annuel
- 2^{ème} partie : Entretien Professionnel
- Applications pratiques

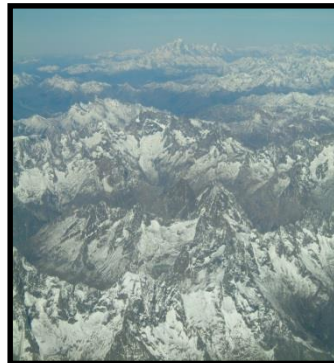


Conduite efficace des entretiens

- La mise en place de l'entretien annuel et professionnel
- Introduire l'entretien
- Générer la confiance pendant l'entretien
- Organiser le suivi des actions entreprises



Gérer les conflits



Prévenir les conflits

Organisations innovantes.

Privilégier la communication orale.

Responsabiliser les acteurs.

Application pratique

Estimer les risques potentiels
de conflits dans votre organisation.

Communiquer en situation de conflit

Comment perpétuer un conflit.

Les stratégies de communication perdantes.

Les stratégies de communication gagnantes.

Application pratique

Evaluer vos capacités de communication
en situation de conflit.

Stratégie de résolution des conflits

Simulation du conflit ARMADA.

Identifier le problème.

Les 10 outils de la résolution des conflits.

Applications pratiques.





Valoriser l'image de votre entreprise

(1 ère partie)

Élaborer la charte de votre entreprise

I) L'importance de l'image de l'entreprise

- Quelles sont les valeurs de votre profession ?
- Quelles caractéristiques de votre société représentent un réel avantage pour vos clients ?
 - Pourquoi et comment valoriser l'image de votre entreprise ?

II) Rédaction de la charte de votre entreprise

- Qu'est-ce qu'une valeur ?
- L'extraction des valeurs de votre entreprise
 - Communiquer votre charte des valeurs

III) Élaborer un plan de développement pour votre service

- Décliner la charte des valeurs en objectifs
- L'appropriation individuelle des valeurs

(2ème partie)

Communiquer efficacement

I) Communiquer efficacement avec ses clients

« La seule histoire qui intéresse votre client est la sienne »

- Diagnostiquer le profil de son client
- Consolider son argumentation
- Optimiser sa communication en fonction du profil de son client.
- Les outils de communication et leurs spécificités : téléphone, e-mail, internet, fac à face ...
 - Les erreurs à éviter

II) Les rôles de chacun pour valoriser l'image de l'entreprise 20

- Qui est responsable de la valorisation/dégradation de l'image de l'entreprise?
 - Les actions à mettre en œuvre pour valoriser cette image
- Applications pratiques : Décliner collaborateur par collaborateur les actions à mettre en œuvre.



Gestion des Changements

Jour 1

Gérer les impacts du Changement

Identifier les changements et leurs impacts

- Les différents types de changement
- Evaluer les coûts de l'immobilisme / changement
- Applications pratiques

Savoir annoncer un changement dans son cabinet

- Clarifier le message à délivrer
- Anticiper les freins probables de vos collaborateurs
- Quel est le potentiel de changement de votre équipe ?
- Adapter son discours à son équipe

Gérer les réactions négatives

- Comprendre le comportement d'un collaborateur
- Les rôles du manager stratégique
- Applications pratiques

Jour 2

Mettre en œuvre les actions

Impliquer son équipe dans un plan d'actions

- Manager en s'appuyant sur les valeurs de l'entreprise
- Animer des réunions de créativité
- Elaborer un plan d'actions de votre organisation

Contrôler la mise en œuvre des actions

- Adapter le suivi / différentes situations
- Clore les changements en archivant les différentes étapes
- Préparer les prochains changements