

Solutions
2RH



4 rue des cols
71850 Charnay-lès-Mâcon
s2rh@casteil.net
06 03 29 60 67

Katia CASTEIL vous souhaite la bienvenue

FORMATION : MANAGER DE
COMMERCE DE PROXIMITE

Règles de fonctionnement

- Respect des horaires
- Confidentialité
- Respect des autres et de soi
- Oser poser des questions
- Créativité et Engagement
- Prenez des notes
- Des documents de synthèse seront distribués
- Penser à rallumer votre portable en fin de journée
-



Présentation croisée

- Qui êtes-vous en quelques mots ?
- Quelle est votre expérience de manager ?
- Une action dont vous êtes le plus fier ?
- Votre plus grande difficulté ?
- Vos attentes par rapport à la journée ?

Me connaître pour devenir un meilleur manager :

Pour manager :

- ▶ Accepter de se remettre en question
- ▶ Accepter d'apprendre
- ▶ Accepter de changer + ou moins

- ▶ Connaitre les bons comportements du manager efficace

- ▶ Etre positif et communiquer efficacement

- ▶

L' ESCALIER DE LA REUSSITE

- ▶ Passer d' inconsciemment incompétent
- ▶ Inconsciemment compétent



▶ 4 ETAPES DU SACHANT II=>CI => CC=> IC

Qu'est-ce qu'un bon manager ?

- ▶ Pour répondre à la question, l'agence de conseil en ressources humaines Cubiks a réalisé une enquête auprès de 450 salariés répartis dans 8 pays européens.
- ▶ A la lecture des résultats de cette enquête, on observe que les attentes des salariés envers leurs patrons ou managers sont importantes.
- ▶ Plus de 70 % des employés estiment que leurs dirigeants ont été contre-performants dans leur travail pour des raisons de management
- ▶ et 60 % avouent avoir quitté une entreprise ou un poste pour des raisons de management.
- ▶ Le management apparaît donc comme un élément central dans la vie des salariés.

Parmi les actions motivantes, trois sont mises en avant :

1. le soutien des managers dans les périodes de crise,
2. la reconnaissance ou les félicitations du chef,
3. le soutien de celui-ci pour obtenir une promotion.

Au final,

- ▶ près de 40 % des salariés plébiscitent comme principale qualité du manager son «honnêteté dans ses feedbacks».
- ▶ 17 % des salariés apprécient un manager «ouvert aux feedbacks».

L'empathie et l'écoute sont donc des qualités indispensables. La fidélité vis-à-vis de ses collaborateurs est également citée parmi les qualités importantes du manager.

L'exercice du pouvoir est influencé par de multiples facteurs

- ▶ **Dirigeant** : personnalité, formation, expérience, motivation, aspirations
- ▶ **L'environnement** : contexte plus ou moins turbulent, plus ou moins complexe
- ▶ **L'entreprise** : taille, âge, secteur d'activité, structure, technologies utilisées, attentes des subordonnées.

Il n'y a donc pas à priori, compte tenu de la variété des situations, de style meilleur que d'autres ou bien un style systématiquement efficace.

Un style de Management,

- ▶ C'est la façon pour le manager, qu'il soit patron, cadre, chef ou manager d'équipes, de conduire l'activité de l'entreprise et d'établir des relations avec ses subordonnées. Mais tous les dirigeants n'agissent pas de la même façon. Il n'y a pas semble-t-il, de mode idéal d'exercice du pouvoir. Il y a plutôt de nombreux styles de direction, fonction du dirigeant lui-même et du contexte dans lequel il se situe.

Test style de management

Le style directif se reconnaît par les comportements suivants :

- ▶ – Beaucoup d'instructions, quelques explications.
- Des plannings, des programmes, des ordres du jour précis, des définitions de fonctions, des check-lists, des procédures.
- Des points de contrôle prévus à l'avance, avec un calendrier précis.
- Le manager parle, écoute peu.
- Il répond aux questions de détail, avec le souci de la précision et de l'exactitude.
- Il connaît bien le travail et peut l'expliquer ou constituer une référence.
- Il utilise volontiers l'écrit comme mode de communication et s'intéresse peu aux questions de personnes.



Le style informatif se reconnaît par les comportements suivants :

- ▶ – Beaucoup d'explications : les raisons, les causes, les conséquences,...
- Mise en valeur des projets, des objectifs, des activités... et de leurs avantages.
- Contrôle et suivi des réalisations.
- Le manager parle beaucoup, se met en avant, expose ses idées, ses convictions, ses valeurs.
- Il répond aux objections, suscite les questions, y répond, s'assure que la personne ou le groupe a bien compris ce qui est à faire et est prêt à le faire.
- Il privilégie la relation individuelle pour la consultation et la formation.



Le style participatif se reconnaît par les comportements suivants :

- ▶ – Le manager prend en compte les idées, suggestions et propositions des personnes et des groupes.
- Il aide à résoudre les conflits et conseille ses collaborateurs.
- Il aménage des solutions, parfois complexes, qui prennent en compte les intérêts mutuels des collaborateurs et de l'entreprise.
- Il travaille sur un pied d'égalité avec ses collaborateurs.
- Il crée une ambiance de travail conviviale.



Le style déléгатif se reconnaît par les comportements suivants :

- ▶ – Le manager définit des missions, des objectifs, des projets que le collaborateur (ou le groupe) mènera par lui-même, selon ses propres méthodes.
- L'initiative de ces missions, objectifs ou projets provient soit du manager, soit du collaborateur ou du groupe.
- Le manager envisage des rencontres périodiques pour faire le point.
- Il exprime sa confiance en étant prêt à apporter une aide indirecte : contrats, appuis, informations,...
- Il évalue périodiquement les résultats avec le collaborateur ou le groupe, il donne le droit à l'erreur



Il n'y a pas de bon ni de mauvais style de management. Le manager doit utiliser tous ces styles en fonction de la situation et de la personne ou du groupe qu'il encadre.

- ▶ Ainsi le style directif est approprié dans les cas suivants :
 - ▶ – L'équipe est nouvelle
 - ▶ – Situation de crise, d'urgence
 - ▶ – Changement de structure ou de procédures (nouvelles techniques, nouvelles machines,...)
- ▶ Attention, utilisé excessivement, ce style devient de l'autoritarisme.

Le style informatif est approprié dans les cas suivants :

- ▶
 - L' équipe est composée de professionnels et d' experts
 - L' aspect technique du travail est prépondérant
 - L' environnement est compétitif

- ▶ Attention, utilisé excessivement, ce style peut prendre beaucoup de temps d' argumentation

Le style déléгатif est approprié dans les cas suivants :

- ▶ – Collaborateurs formés et compétents
- Collaborateurs capables de gérer par eux-mêmes la cohésion de l'équipe
- Le travail se prête à une gestion par missions ou par projets

- ▶ Attention, utilisé excessivement, ce style peut ressembler à de l'abandon.

- ▶ En conclusion, l'efficacité à court terme dans l'exercice du management consiste, en adoptant des styles variés, à s'adapter à l'environnement de travail et notamment à l'autonomie professionnelle des individus et des groupes dont on a la responsabilité. L'efficacité à long terme, elle, consiste à faire progresser l'autonomie professionnelle des individus et des groupes dont on a la responsabilité et à faire évoluer son environnement de manière à pouvoir adopter des styles de plus en plus participatifs et déléгатifs.

Le style participatif est approprié dans les cas suivants :

- ▶ – L'équipe est suffisamment mûre pour respecter les délais et les objectifs
- L'aspect relationnel du travail est prépondérant (ambiance, image de marque, sociétés de services, ...)
- ▶ Attention, utilisé excessivement, en cherchant l'approbation de tous à tout prix, ce style peut aboutir à la non décision.

En conclusion sur les styles de management,

- ▶ L'efficacité à court terme dans l'exercice du management consiste, en adoptant des styles variés, à s'adapter à l'environnement de travail et notamment à l'autonomie professionnelle des individus et des groupes dont on a la responsabilité. L'efficacité à long terme, elle, consiste à faire progresser l'autonomie professionnelle des individus et des groupes dont on a la responsabilité et à faire évoluer son environnement de manière à pouvoir adopter des styles de plus en plus participatifs et délégatifs.

Les bons comportements du manager

- 1 Montrez l'exemple, établissez des normes.
- 2 Générez une bonne ambiance.
- 3 Laissez vos collaborateurs commettre des erreurs et acceptez leurs limites.
- 4 Félicitez et récompensez votre équipe quand elle le mérite.
- 5 Ne vous croyez pas obligé d'avoir toujours le dernier mot.
- 6 Apprenez à vos collaborateurs à vous apporter des solutions et non des problèmes.
- 7 Sachez repérer les signes de stress tant chez vous que chez vos collaborateurs.
- 8 Partagez ce que vous savez.
- 9 Cherchez à être respecté plutôt qu'à être aimé
- 10 Amusez-vous!

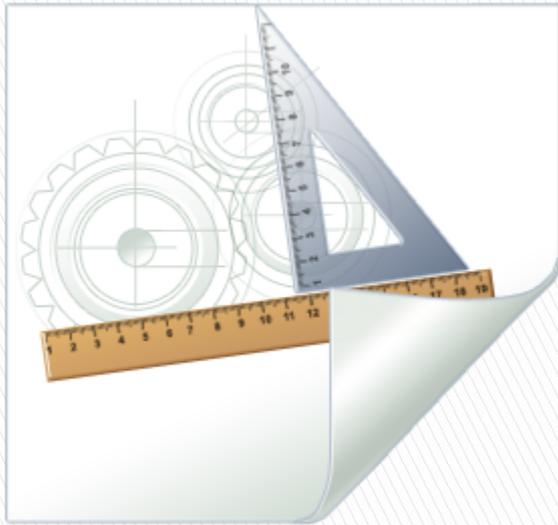
Utiliser un discours positif

MA COMMUNICATION

- ▶ Comment savoir si je communique bien ?
- ▶ Puisque tout commence par moi



Les savoir faire/les savoir être



Les savoir faire



Les savoir être

Communication...

- ▶ Entre ...
 - ▶ Ce que je pense
 - ▶ Ce que je veux dire
 - ▶ Ce que je crois dire
 - ▶ Ce que je dis
 - ▶ Ce que vous avez envie d'entendre
 - ▶ Ce que vous croyez entendre
 - ▶ Ce que vous entendez
 - ▶ Ce que vous avez envie de comprendre
 - ▶ Ce que vous croyez comprendre
 - ▶ Ce que vous comprenez
-
- ▶ Il y a dix possibilités qu'on ait des difficultés à communiquer.

être / Paraître

- ▶ Look
- ▶ Geste
- ▶ Attitude
- ▶ Savoir vivre
- ▶ Positivisme
- ▶

- ▶ Efficace
- ▶ Sympathique
- ▶ Compétent
- ▶ Rapide
- ▶ Propre
- ▶ Juste
- ▶ Produire la qualité
- ▶

Mes comportements

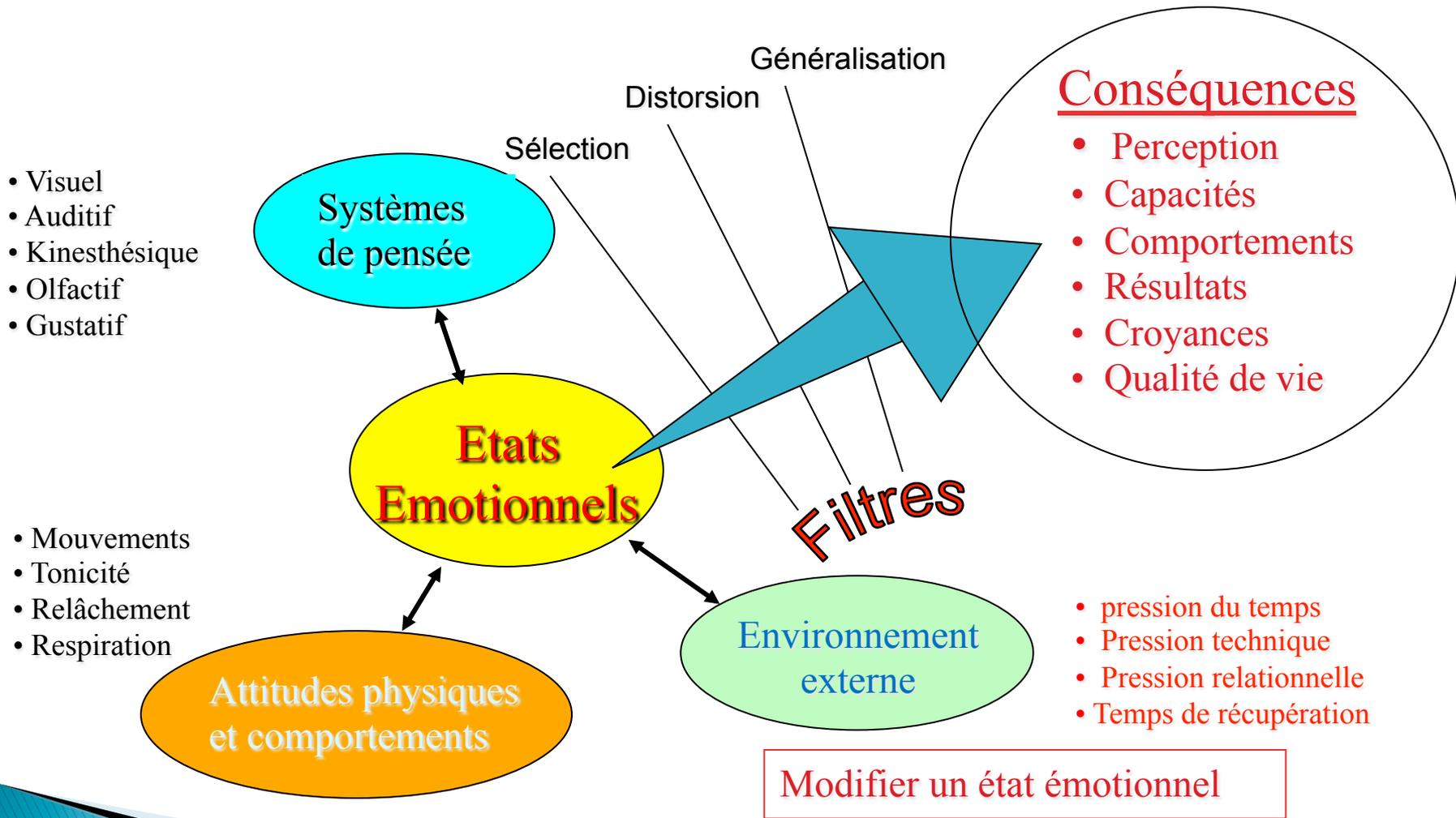
Je le suis parce qu' il me paraît

L'impact de la vision du monde, des filtres de perception dans mon management

Notre visions conditionnes nos actions

- ▶ D' une manière générale, de quoi dépend d'abord notre réussite :
 - de notre **ferme volonté** à atteindre notre objectif,
 - ou de notre **façon de voir** les choses ?
- ▶ Si nous sommes en A et que nous avons la ferme volonté, la détermination, de nous rendre en B, nous pourrions en effet penser que notre seule volonté devrait nous permettre de traverser pour atteindre notre objectif. **(pont schéma tableau)**
- ▶ Exemple de 2 cas de vision qui change nos réactions

Subir ou créer un état émotionnel



Mon histoire pour me justifier

- ▶ Ma vision du monde n'est pas le monde
- ▶ Mes attitudes et comportements sont dictés par ma vision du monde

La vérité n'est pas ce qui est démontré plus ou moins bien, mais ce qui est efficace dans son rôle de vérité.

Rien n'est en soi vrai ou faux
Antoine de Saint-Exupéry
(1900-1944)

La Vérité, c'est ce qui est utile
Bouddha (622-544)

Comment élargir ma vision, et adopter les attitudes efficaces



Nous ne sommes pas nos comportements

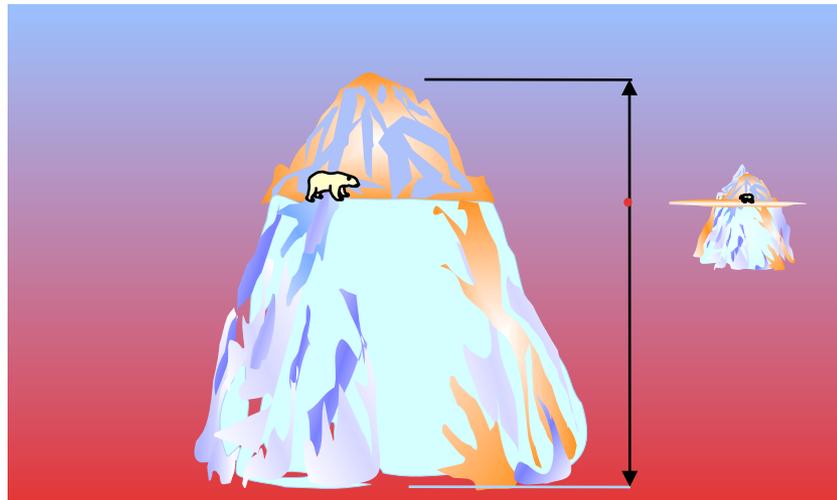
Parfois nos comportements sont inadaptés, et ne permettent pas l'atteinte de nos objectifs

Pour élargir sa vision, je me connecte avec la vision des autres (ma cible), sans confrontation

- Écouter**
- Pas de jugement**
- valider que l'on a entendu**

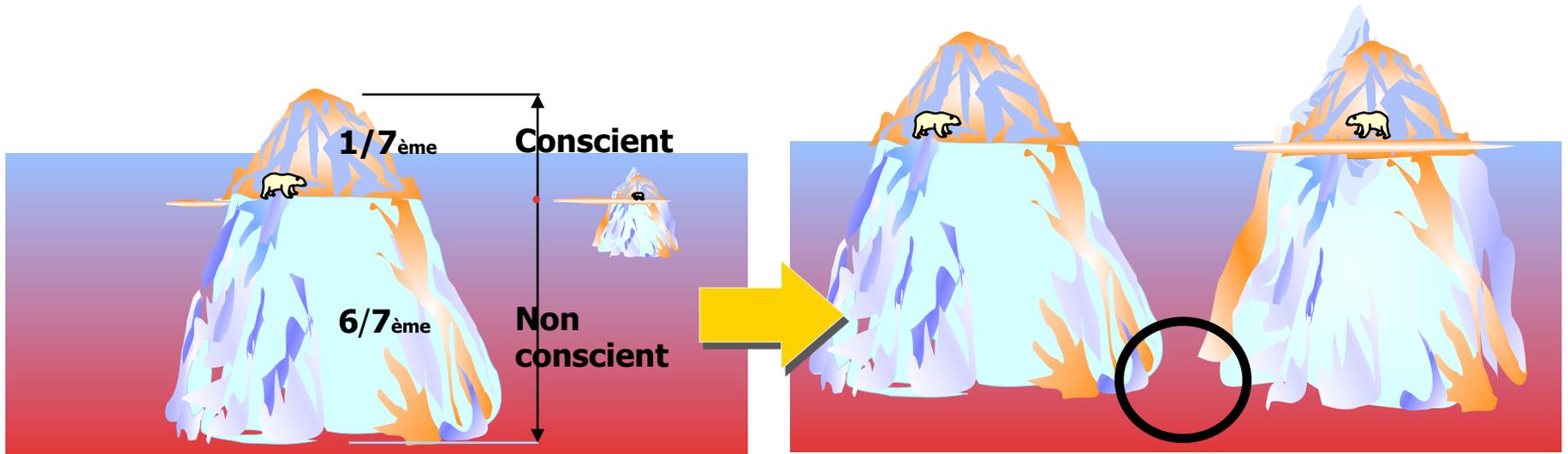
NOUS N'AVONS JAMAIS UNE
DEUXIEME CHANCE DE FAIRE UNE
PREMIERE BONNE IMPRESSION





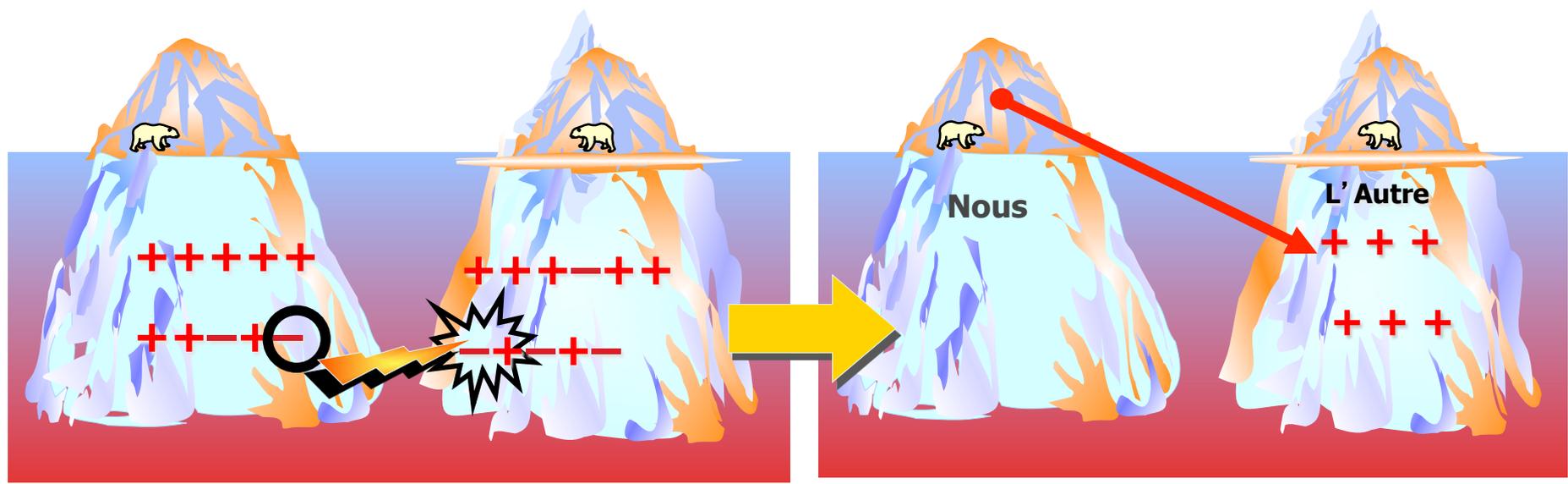
Les relations conscient/non conscient dans la communication

L' autre et moi



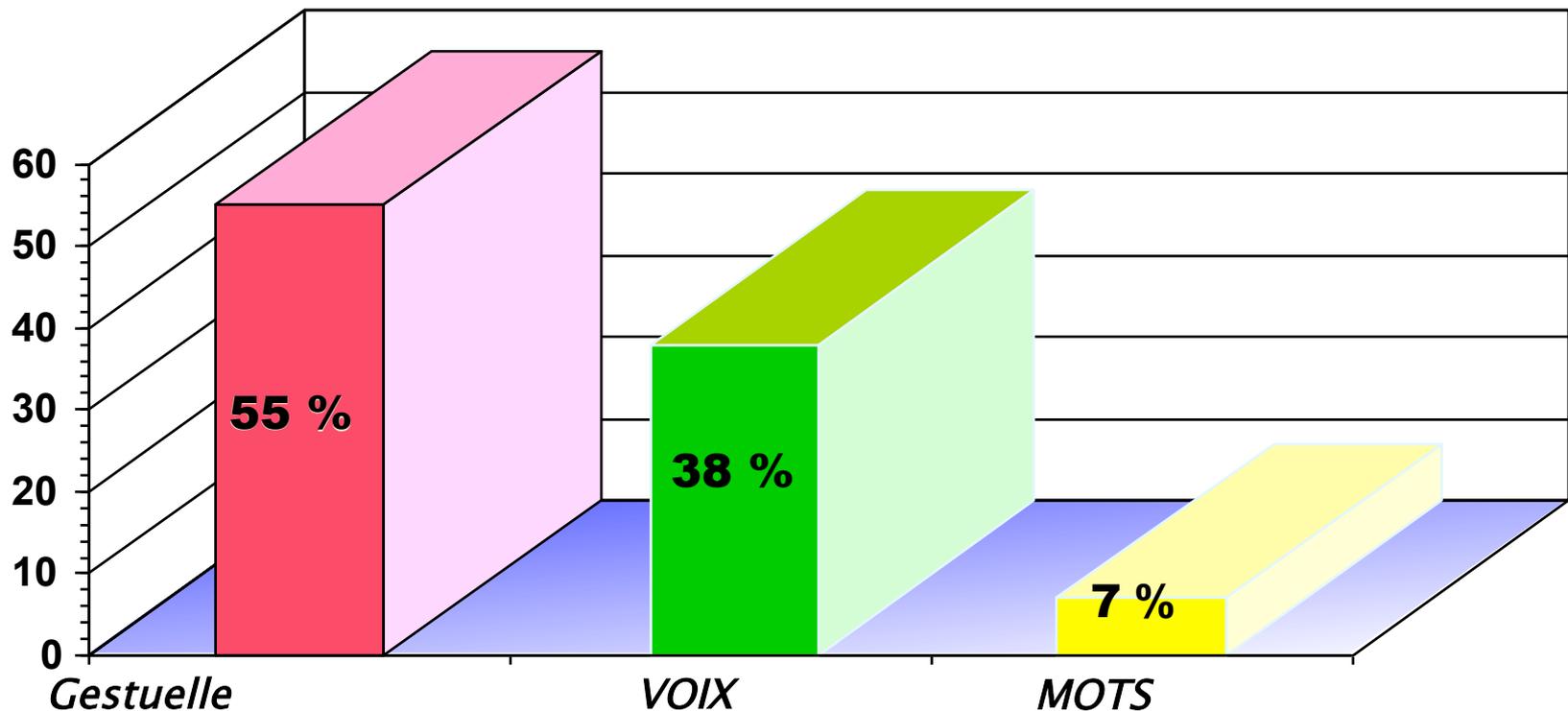
Les relations conscient/non conscient dans la communication

Influencer les relations positives



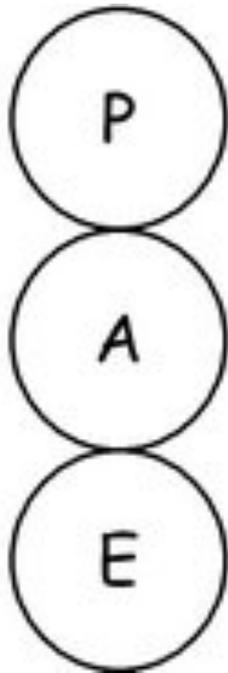
Mettre de la synergie dans la communication

LES TROIS VECTEURS DE LA COMMUNICATION



Degré de conscience

La Communication Non Verbale et les états du moi



- ▶ Pour une communication
GAGNANT / GAGNANT
- ▶ Utiliser le mode
ADULTE / ADULTE

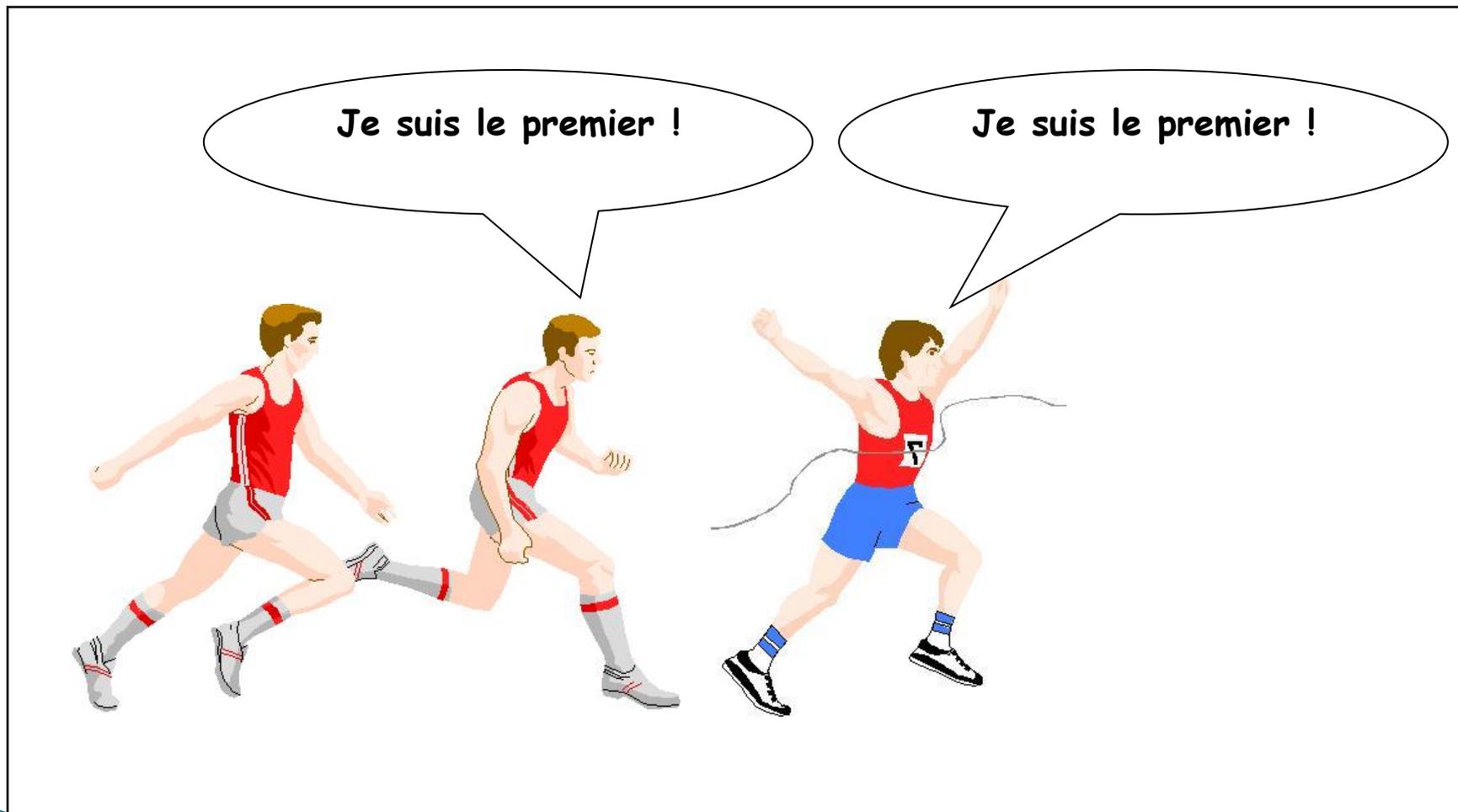
Se transformer sans changer

- ▶ JE/NOUS
- ▶ VOULOIR/REUSSIR/FAIRE
- ▶ NOS VALEURS
- ▶ REGARD
- ▶ SOURIRE
- ▶ GESTES OUVERTS
- ▶ EPAULES DROITES
- ▶ PORT DE TÊTE
- ▶ LE PORT DU CORPS ASSIS
- ▶ LE PORT DU CORPS DEBOUT

LES BONS MOTS

LA BONNE GESTUELLE

Savoir se féliciter pas après pas !



ils disent la vérité

18 POINTS DE LA COMMUNICATION

1. Préparer = se donner 95 % de chances de réussite en plus.
2. L'attitude du départ conditionne l'instant clef du premier contact.
3. Le silence et l'attente sont des marques de respect, qui permettent de capter l'attention
4. les questions attirent l'attention
5. Le regard permet de vérifier que notre message passe bien
6. Faire des **gestes d'ouverture avec nos mains**, qui vont renforcer notre discours et libérer notre trac
7. Les gestes sont deux attitudes typiques de communication "non verbale"
8. Sourire
9. situons nous bien face à nos interlocuteurs
10. L'élan et le dynamisme libèrent notre **trac**, apportent de l'**énergie**
11. Notre voix est l'extraordinaire **instrument de musique** de notre communication
12. Les questions intermédiaires permettent de **relancer le débat**, d'**attirer l'attention**
13. Quand je dis "Je", je pense à moi. Quand je dis "Vous", je pense aux autres.
14. Quand je dis "Nous", je fais partie intégrante de l'équipe
15. Utiliser des images
16. Les mots parasites viennent polluer notre discours et lui font perdre de son impact
17. Les phrases courtes rendent notre discours beaucoup plus **clair**
18. posons-nous la question de savoir ce qui va intéresser et impliquer **notre interlocuteur**
19. l'une des formes de conclusions les plus efficaces et percutantes est de terminer par...
une question **positive ?...**

LES MOTS PARASITES

Mots :

- Oui, mais (= Non...)
- Un peu, un petit
- A priori,
- Peut-être
- Toutefois

Adverbes :

- Certainement
- Eventuellement
- Sûrement
- Probablement
- Vraisemblablement

Verbes :

- Je vais essayer de
- Je crois que
- Je pense que
- Il me semble que
- J'espère que, etc.

Accueillir un nouveau collaborateur

AVANT LE JOUR J

Vérifier l'affichage obligatoire

Commander tenues de travail et outils de travail

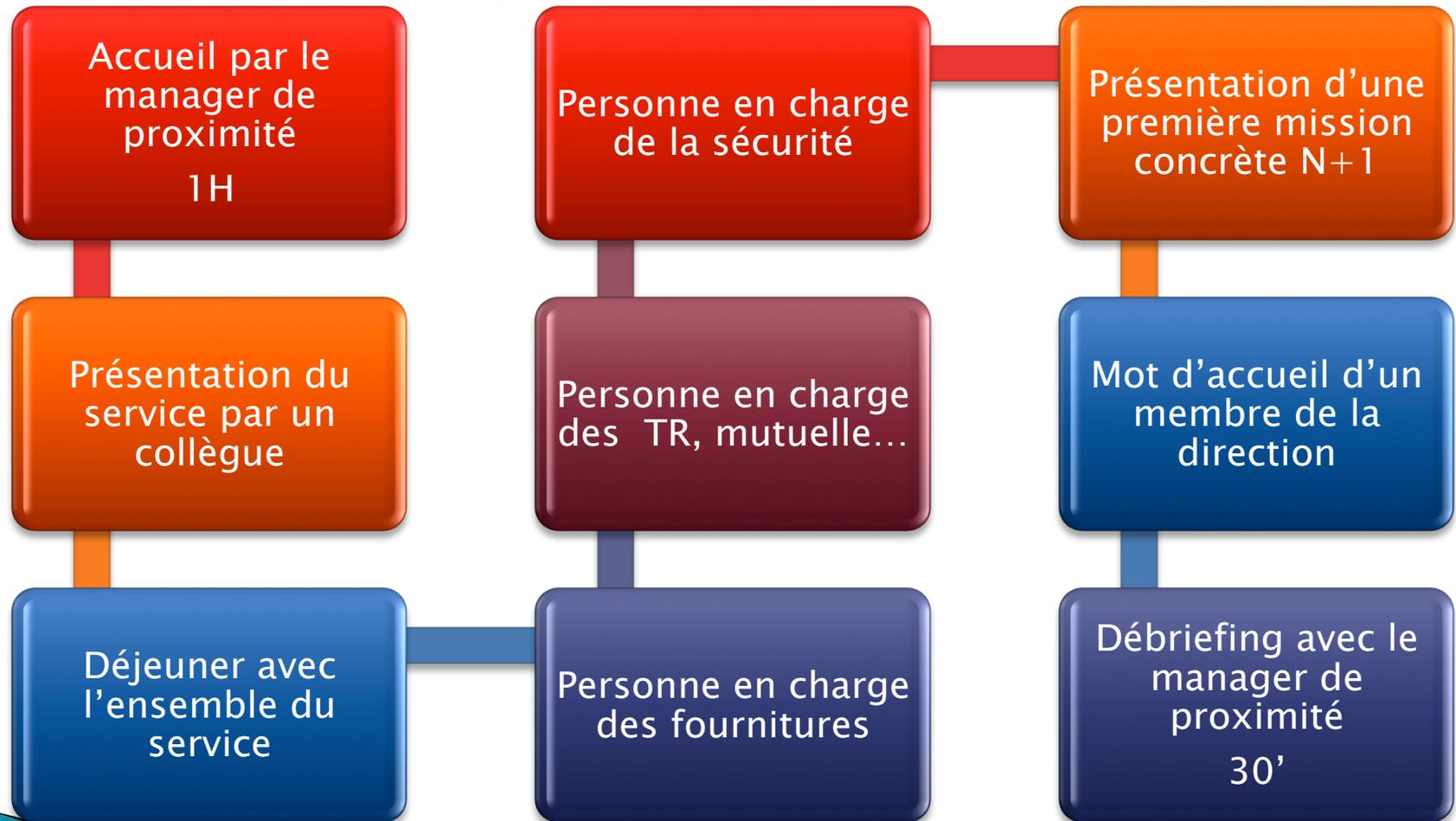
Prévenir l'équipe

Se rendre disponible pour la journée

LE JOUR J

- ▶ Tout nouvel arrivant a besoin d'informations et de repères pour s'adapter à votre établissement, à vos produits, à votre façon de travailler, à vos habitudes, etc.
- ▶ Formation sécurité
- ▶ Signature DU
- ▶

Exemple de parcours d'intégration : la première journée

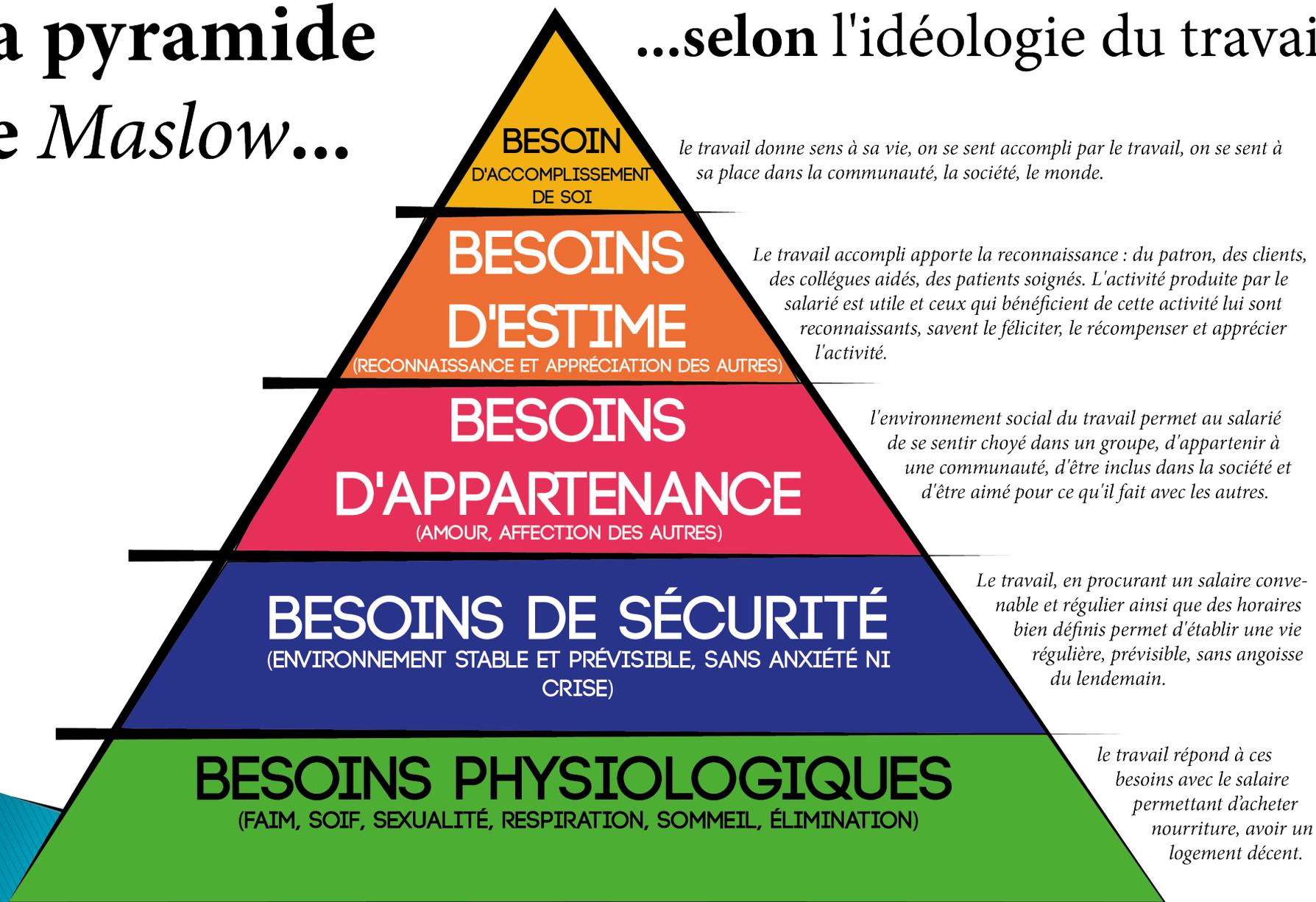


J+1 mois, 2 mois,

- ▶ 1 mois : Faire un entretien d'évaluation en face à face
- ▶ 2 mois : Autre entretien en face à face
- ▶ Confirmation de l'intégration
- ▶ Mot devant l'équipe

La pyramide de Maslow...

...selon l'idéologie du travail



LE LANGAGE COMMUN

CONCRET – MESURABLE – CONTROLABLE

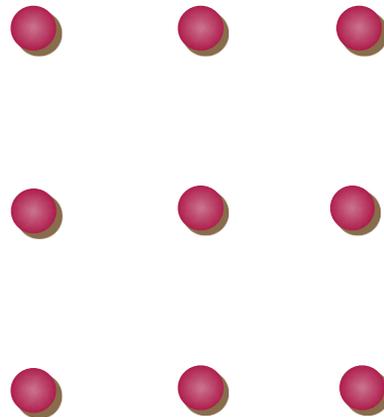
OBJECTIFS CONCRETS « SMART »

- **S** pécifique : suffisamment précis
- **M** esurable : A quoi saurez vous exactement que vous avez atteint votre objectif?
- **A** pproprié: Vérifiez que cet objectif est bon pour vous, pour les autres et votre environnement: **est il écologique ?**
- **R** éalisable : Sous votre contrôle
- **T** emps : Définir une butée de temps, des étapes intermédiaires

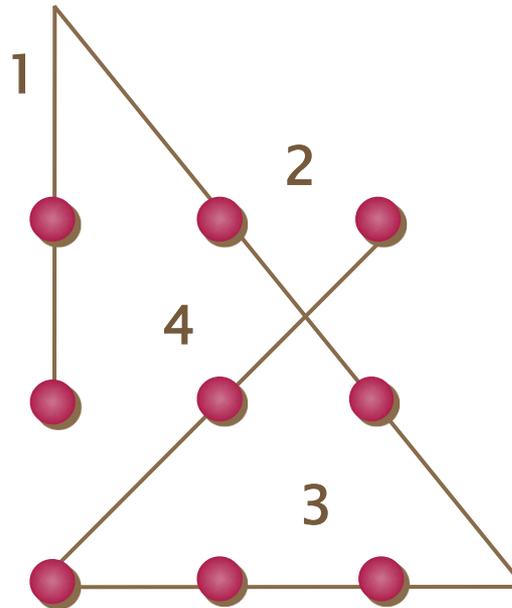
L'OBJECTIF EN 5 POINTS

1. Conscience du résultat
 - Qu'est ce que je veux obtenir?
2. Conscience des conséquences
 - Qu'est ce que le résultat me permet d'obtenir de plus fondamental encore?
3. Conscience des alliances
 - Y a t'il des personnes directement ou indirectement impliquées par mon objectif? Quels sont les bénéfices secondaires?
4. Conscience des premiers pas
 - Quels indicateurs me montreront que je suis sur la bonne voie?
5. Conscience de l'énergie type
 - Imagines que ton objectif soit pleinement réalisé (110%) qu'est ce que tu ressens?

LA RESISTANCE (de lui, de moi)



ARRETEZ DE RESISTER, SORTEZ DU CADRE !
ACCEPTEZ QUE L'AUTRE PUISSE FAIRE AUTREMENT !



MOTIVER

MOTIVER PAR LA PARTICIPATION DES DECISIONS STRATEGIQUES DE L'ENTREPRISES

- ▶ CONDUITE DE REUNIONS

- ▶ REMUMENINGES

- ▶ SOYEZ CREATIFS

LES BESOINS ET MOTIVATIONS

Quelle est la différence entre les « Besoins » et les « Motivations » ?

BESOINS	≠	MOTIVATIONS
= <i>Matériel</i>		= <i>Emotionnel</i>
= <i>Produits</i>		= <i>Homme</i>
= LA PRODUCTION		= LE MANAGEMENT

Pourquoi faire la différence entre les deux ?

Il est donc très important de doser et de répondre parfaitement à 100% des deux :

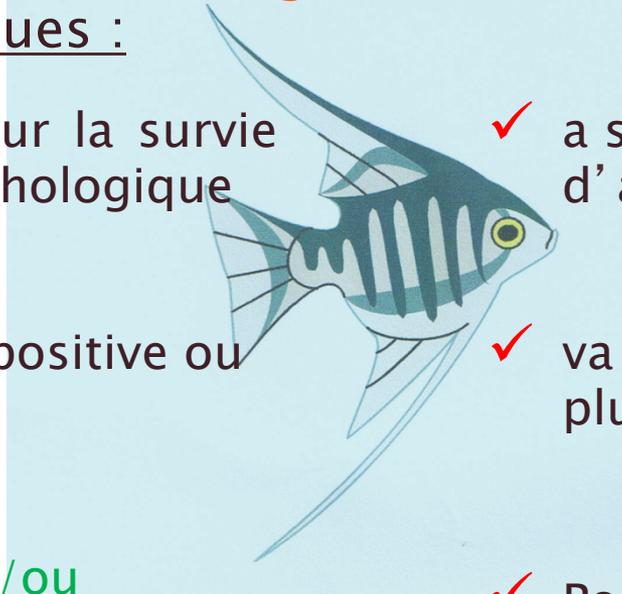
Besoins = 100% Motivations = 100%.

Motiver par **Les marques d'attention**

Il s'agit de toute communication verbale ou non-verbale qui envoie à autrui des signes de reconnaissance)

Les caractéristiques :

- ❖ Indispensables pour la survie biologique et psychologique
- ❖ Source d'énergie positive ou négative
- ❖ Conditionnelles et/ou inconditionnelles
- ❖ Gratuites et inépuisables



Chacun de nous :

- ✓ a son type préféré de marques d'attention
- ✓ va préférer des signes négatifs plutôt que rien du tout
- ✓ Pour fonctionner au meilleur de nous-mêmes, nous avons besoin de 10 fois plus de signes + que signes de -.

Faire un compliment

- Il faut le faire le plus rapidement possible
- Il renforce tout résultat positif ou négatif

Une marque positive est :

- Spécifique
- Personnalisée
- Appropriée
- Sincère

TRAVAILLER EN EQUIPE

fondamentaux du travail en équipe

- Individuel et équipes ...



♦ IDENTITE



- Valeurs individuelles et collectives
- Mission ou raison d'être / équipes

♦ ORIENTATION



- Vision et projet d'établissement
- Choix priorités services / équipes

♦ ORGANISATION



- Amélioration des actions
- Optimisation des résultats

♦ COMMUNICATION



- Amélioration des relations
- Mobilisation des personnes

♦ EVOLUTION



- Optimisation des ressources
- Priorités formations / coaching

LA NATURE DE L'INFORMATION

FAITS, OPINIONS, SENTIMENTS

➤ **Faits :**

Constats objectifs, mesurables et vérifiables ;
Indépendants de l'observateur

➤ **Opinions :**

Jugements, prises de position ;
Subjectifs et relatifs

➤ **Sentiments :**

Ressentis, émotions ;
Appartiennent à celui qui les énonce : expérience
personnelle ;
Inconditionnels

➤ **Auto-Diagnostic : QCM « Fait, Opinion ou Sentiment ? »**

LA NATURE DE L'INFORMATION

FAITS, OPINIONS, SENTIMENTS

► **Faits :**

Constats objectifs, mesurables et vérifiables ;
Indépendants de l'observateur

► **Opinions :**

Jugements, prises de position ;
Subjectifs et relatifs

► **Sentiments :**

Ressentis, émotions ;
Appartiennent à celui qui les énonce : expérience
personnelle ;
Inconditionnels

► **Auto-Diagnostic : QCM « Fait, Opinion ou Sentiment ? »**

LES ENTRETIENS INDIVIDUELS

- ▶ Quels sortes d'entretiens utilisez vous ?



Gérer les entretiens individuels

- ▶ Recrutement
- ▶ D' étonnement
- ▶ D' évaluation
- ▶ D' objectifs professionnels
- ▶ Augmentation de salaire
- ▶ De médiation
- ▶ De félicitation
- ▶ De réprimande
- ▶ De licenciement
- ▶ De départ

Se servir des entretiens comme outils de valorisation

LA NATURE DE L'INFORMATION

FAITS, OPINIONS, SENTIMENTS

➤ **Faits :**

Constats objectifs, mesurables et vérifiables ;
Indépendants de l'observateur

➤ **Opinions :**

Jugements, prises de position ;
Subjectifs et relatifs

➤ **Sentiments :**

Ressentis, émotions ;
Appartiennent à celui qui les énonce : expérience
personnelle ;
Inconditionnels

➤ **Auto-Diagnostic : QCM « Fait, Opinion ou Sentiment ? »**

Intérêts de entretien d'évaluation, pour l'entreprise, le manager et le collaborateur

Pour le salarié	Pour l'entreprise	Pour le responsable
<ul style="list-style-type: none"> • Définir son évolution de carrière • Exprimer ce qu'il pense de son travail actuel 	<ul style="list-style-type: none"> • Optimiser l'adéquation emploi/performance • Faire respecter ses axes de développement 	<ul style="list-style-type: none"> • Adapter les potentiels du salarié aux besoins de l'unité, et ce en tenant compte des priorités de l'entreprise
<ul style="list-style-type: none"> • Savoir ce que sa hiérarchie pense de son travail • partager un moment privilégié avec son manager 	<ul style="list-style-type: none"> • Recenser les besoins de formation en fonction de ses priorités 	<ul style="list-style-type: none"> • Etablir et maintenir un dialogue avec ses salariés • Dissiper les malentendus
<ul style="list-style-type: none"> • Savoir ce que l'entreprise attend de lui (axes de progrès) 	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer ou développer le management par les objectifs 	<ul style="list-style-type: none"> • Motiver et donner envie de progresser en fixant des objectifs
<ul style="list-style-type: none"> • Savoir comment il passe à l'action pour respecter son contrat 	<ul style="list-style-type: none"> • Etablir un circuit d'information ascendant et descendant 	<ul style="list-style-type: none"> • Actualiser le contenu du poste

Les éléments du support d'entretien

Éléments figurant sur le support d'entretiens	
Date	
Nom des protagonistes	
Date d'entrée dans l'entreprise	
Poste actuel	
Point sur l'année écoulée	Appréciation globale
Objectifs passés	Rappel des objectifs et appréciation des résultats pour chaque point
Objectifs pour l'année à venir	Préciser les délais, les moyens et les indicateurs qui permettront de mesurer les résultats (chiffres ou critères caractérisant le résultat : coût, qualité, délai...)
Grille de compétences	Savoir technique, comportemental et managérial si nécessaire
Souhaits du collaborateur	
Recommandations du manager	
Commentaires et signatures des deux parties	

Objectifs d'amélioration de comportement

- ▶ Fixer des objectifs SMART
- ▶ Réaliser un parcours de progrès



la délégation

La délégation

La confiance ça se décrète ou ça se mérite ?

La confiance ne se décrète pas, elle se mérite.



La délégation

Qu' est-ce que déléguer ?

Déléguer, c' est confier une tâche ou une mission à une personne jugée capable, dans le cadre d' une définition de fonction clairement précisée et d' une zone d' autonomie annoncée à l' avance.

Déléguer c'est permettre au collaborateur de grandir.

Déléguer n'est pas se débarrasser.

La délégation

Le manager délègue :

L' autorité.

Le pouvoir de décision.

Les moyens.

Le manager ne peut pas déléguer :

Sa responsabilité.

Les 3 conditions essentielles à une délégation réussie :

Informé.

Formé.

Contrôlé.

La délégation

Ce que vous pouvez déléguer :



- Les tâches routinières et peu importantes.
- Les tâches que certains membres de votre équipe peuvent faire aussi bien ou mieux que vous en raison de leur savoir-faire ou de leurs connaissances.
- Les tâches qui permettront aux membres de votre équipe de développer leurs compétences.
- Une tâche ou un ensemble de tâches, nous parlerons alors de mission.

La délégation

Ce que vous ne pouvez pas déléguer :



- Les tâches qui dépassent largement les compétences des membres de votre équipe.
- Les tâches importantes pour lesquelles votre expérience est nécessaire.
- Les tâches relatives à votre devoir de former et de développer les compétences de votre équipe.

La délégation

Pour déléguer de façon efficace, posez vous les questions suivantes :



Quelles tâches dois-je déléguer ?

A qui dois-je déléguer ces tâches ?

Comment expliquer ce que j'attends ?

Comment être sûr que le travail sera bien fait ?

La délégation

Tous les points à préciser à celui à qui on délègue :

1. Les raisons pour lesquelles on délègue
2. La nature de la délégation
3. Les objectifs à atteindre
4. Les latitudes d'actions conférées
5. Les moyens mis à disposition
6. Les informations attendues en retour
7. Les pièges à contourner et les risques à accepter
8. La formation complémentaire proposée
9. Les étapes dans la délégation
10. A qui demander conseil en cas de difficultés
11. Qui va être prévenu ?

La délégation

Jeux de rôle sur la délégation :

Dans mon entreprise

Déléguer la création d'un

Déléguer la décoration du

Déléguer la formation d'un nouveau collaborateur

LES 4 DECISIONS EFFICACES

- ▶ Je **fais** : dans l'instant
- ▶ Je **planifie** : pour l'avenir
- ▶ Je **délègue** : à une personne qualifiée
- ▶ Je **supprime** : et je passe à autre chose



LES 5 BONNES PRATIQUES DE LA DELEGATION



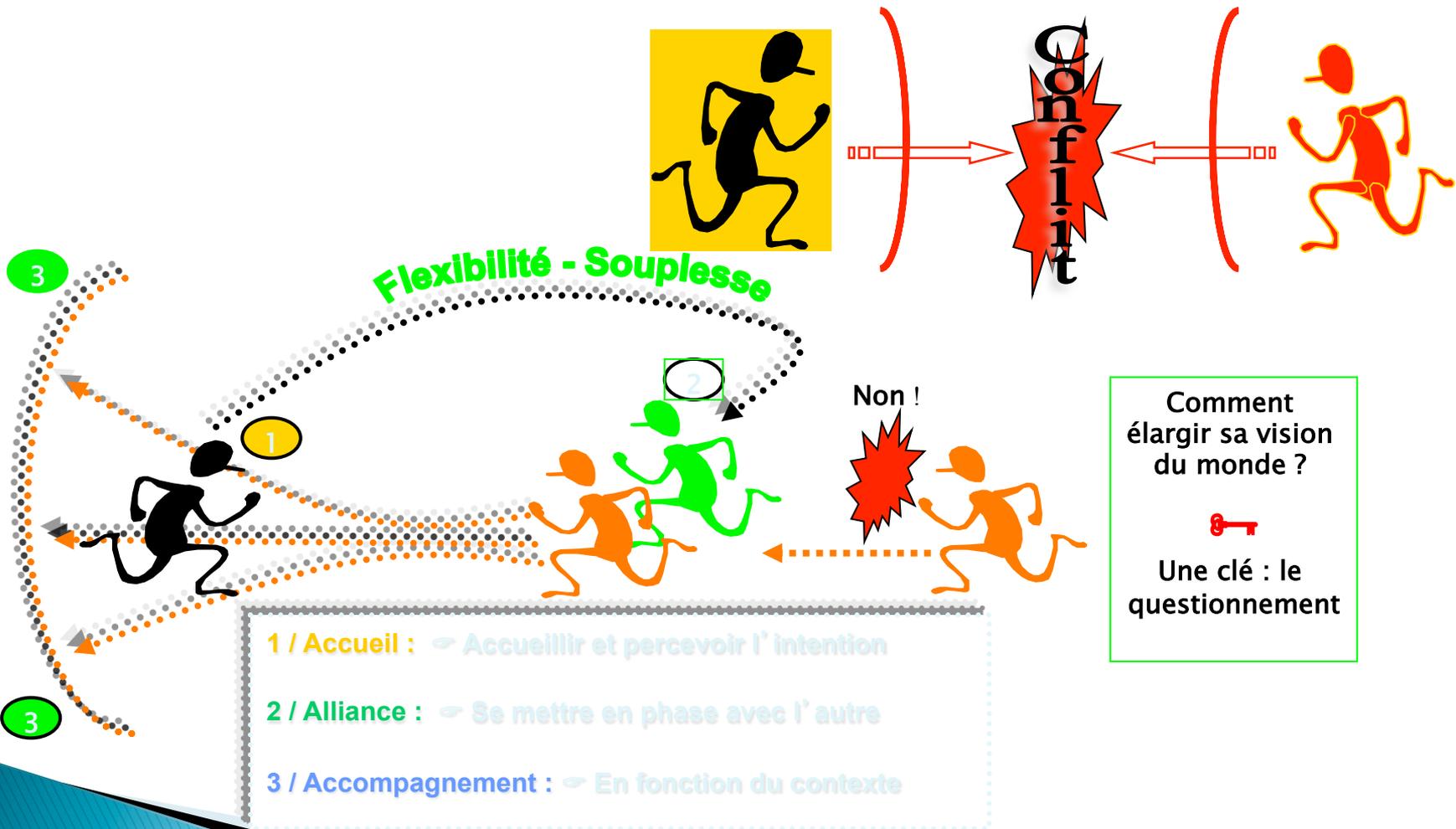
- ▶ **Planifier avant de déléguer**
- Même si je délègue une tâche, j' en reste le « responsable »
- ▶ **Choisir à qui déléguer**
- La meilleure personne et pas la plus proche
- ▶ **Communiquer par écrit**
- Toujours écrire un mémo même si la délégation est par tel.
- ▶ **Faire des suivis et des évaluations de façon continue**
- Garder l' esprit libre
- ▶ **Savoir remercier**
- Les résultats reconnus se répètent

Faire face aux oppositions, tensions et conflits internes

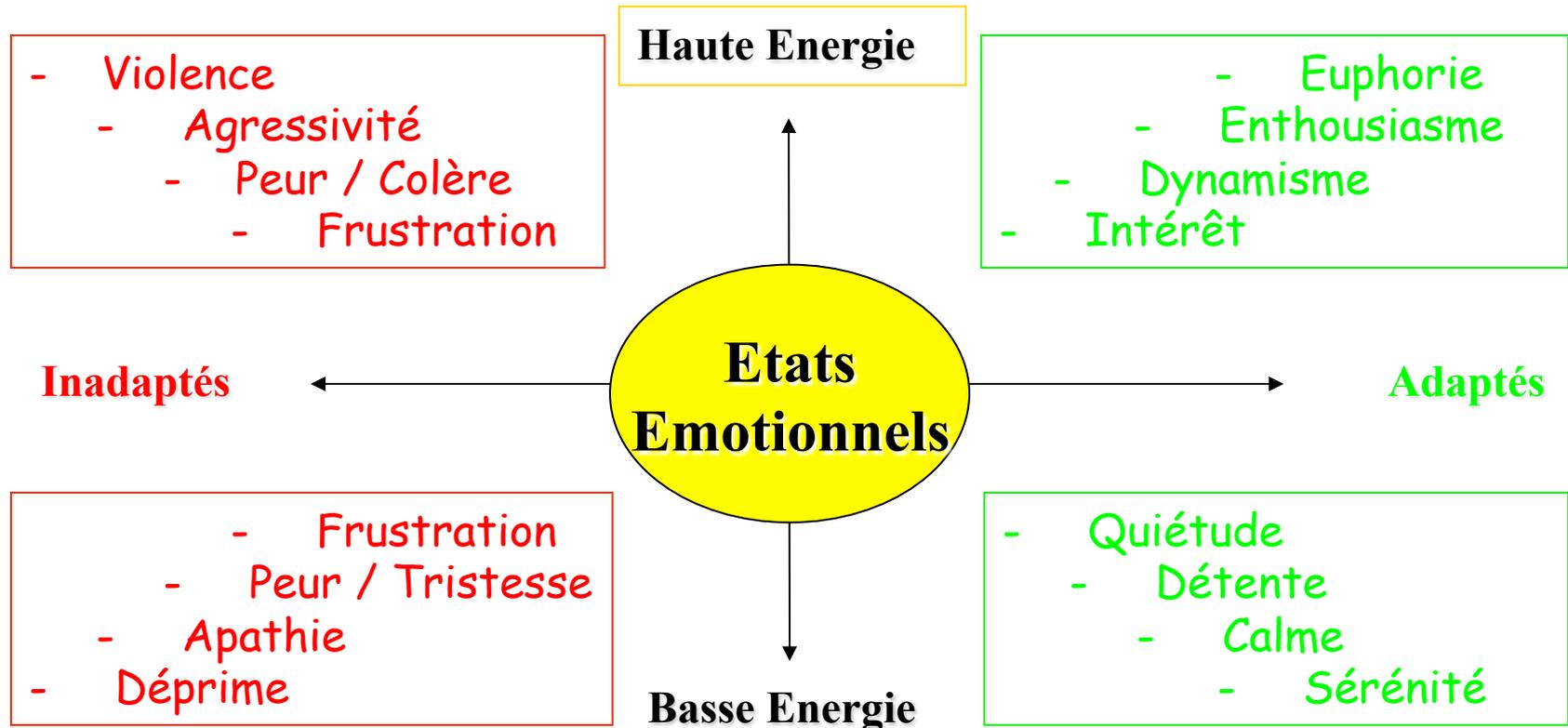
Faire face aux tensions

- ▶ S'en occuper le plus rapidement possible
- ▶ Dialoguer
- ▶ Réunir
- ▶ Ecouter
- ▶ Questionner sans juger
- ▶ Ne jamais donner son avis sans avoir reformulé celui de l'autre
- ▶ Ne pas chercher les torts mais les solutions
- ▶ Utiliser « l'accusé de Réception »

la boucle relationnelle ...



Utiliser son potentiel émotionnel



En situation difficile, une priorité : Vos indicateurs émotionnels

Conclusion de séminaire

- ▶ Qu'avez-vous retenu ?
- ▶ Qu'allez-vous changer dans votre management ?
- ▶ Par quoi allez-vous commencer ? Comment ?

Solutions
2RH



4 rue des cols
71850 Charnay-lès-Mâcon
s2rh@casteil.net
06 03 29 60 67

Katia CASTEIL vous souhaite
de bien manager, de réussir
vos objectifs et d'être
heureux