



FICHE PROGRAMME DE FORMATION

INTITULE DE LA FORMATION	DURÉE DE LA FORMATION	TARIF UNITAIRE HT
Management de l'Excellence Opérationnelle	14 heures <i>De 9h à 12h30 et de 14h à 17h30</i>	Nous contacter



Personnel concerné : Managers Prérequis : Aucun Personnes à mobilité réduite : Nous contacter	Objectifs pédagogiques : • Acquérir les connaissances techniques et relationnelles nécessaires pour offrir un service haut de gamme. • Maîtriser les différentes dimensions d'un service d'excellence : savoir-faire, relationnel, et émotionnel. • Comprendre et intégrer les fondamentaux du leadership pour mieux gérer ses équipes. • Élaborer et mettre en œuvre des référentiels de management adaptés aux situations normales et dégradées.
Document remis : Support de formation	Conditions de réalisation : maxi 10 participants

Etape de la formation	Objectifs de l'étape	Contenu de l'étape	Méthodes d'apprentissage	Moyens pédagogiques	Evaluations formatives
Jour 1 1	Présentations des participants	Présentation du formateur et des stagiaires. Présentation du programme		Tableau effaçable	
Jour 1 2	Test début de formation	Auto-évaluation sur les softskills en matière de management			Auto-évaluation
Jour 1 3	Cadrage sur le référentiel des composantes des dimensions d'un service Haut de Gamme	Dimension Professionnelle : le savoir- faire Dimension Relationnelle : la considération avant tout Excellence d'une relation privilégiée (small talk) L'Écoute active et qualifiante : Lever essentiel pour une personnalisation de la relation d'excellence	Transmissive	Vidéoprojecteur, tableau effaçable, ordinateur portable. Haut-parleur Clé USB	

		Dimension qui fait la différence : La dimension Emotionnelle Les attentions particulières			
Jour 1 4	DISC	Le DISC (méthode de reconnaissance des 4 principaux styles comportementaux)	Transmissive	Vidéoprojecteur, tableau effaçable, ordinateur portable.	
Jour 1 6	Gestion des situations difficiles	Approche théorique sur la gestion des conflits étayée par de nombreux exemples concrets	Transmissive	Vidéoprojecteur Ordinateur Haut-parleur Clé USB	
Jour 1 7	Qu'est ce que le Leadership	Echange et réflexion sur ce qu'un manager peut et doit apporter à son équipe	Active et participative	Vidéoprojecteur Ordinateur	
Jour 1 8	Définition et compréhension de la ligne managériale opérationnelle de l'entité	Comment chaque strate de la ligne managériale interagit. N-1=>N=>N+1=>N+2	Active et participative	Vidéoprojecteur, tableau effaçable, ordinateur	

				portable.	
Jour 2 9	Notions d'interculturel	Savoir gérer et anticiper les demandes d'un client Européen, Américain, Chinois et Russe. Savoir gérer les différentes cultures au sein de l'équipe	Active et participative	Vidéoprojecteur Ordinateur Haut-parleur Clé USB	
Jour 2 10	Procédures normales de management	En utilisant les travaux réalisés le J1 et en s'aidant des retours clients, Co créer un référentiel commun à toutes les strates de management (notions de symétrie des attentions) afin d'offrir un accueil haut de gamme intégrant l'aspect émotionnel/hospitalité	Active et participative	Vidéoprojecteur Ordinateur Paperboard Feutres de couleurs	

Jour 2 11	Workshop	Mise en pratique des référentiels construits précédemment au travers de simulations de cas précis ; • Entretien de recadrage • Félicitations/promotion • Bilan de fin d'année		Active et expérientielle	Caméra Vidéo projecteur Haut-parleur	Evaluation en pairagogie
Jour 2 12	Bilan	Bilan comparatif des compétences et softskills en matière de management avant et après la formation.		Active	Fiche autoévaluation	Autoévaluation



Déroulé de la formation

Mode	Conditions et objectifs	Durée
Phase théorique	Apports thoriques sur le management de la relation Client	6 heures sur 2 jours
Phase pratique et workshop	Création d'un référentiel managérial par les participants. Mise en situation des participants par groupes de 2 avec différents scenarios. Ces saynètes sont filmées, puis débriefées en mode pairagogie.	7,5 heures sur 2 jours
Bilan	En salle et en groupe, les stagiaires sont amenés à faire le bilan de la formation.	30 minutes