

PROGRAMME DE FORMATION 2022 - Développer un management bienveillant à impact positif : mêler l'humain et la performance

Lieu de la formation : Montpellier

Durée : 2 jours

Nombre total d'heures de formation : 14

Date(s) : 21 novembre, 22 novembre 2022

Tarif de la formation

320 € net de taxes

Pour demande de prise en charge de la formation auprès de l'OPCO :

- N° de Déclaration d'Activité : 76340953834
- N° SIRET : 83203963000039

Salariés de droit privé des organismes institutionnels du tourisme, n'oubliez pas de faire votre demande de prise en charge auprès de l'AFDAS ! Sans convention de formation à jour dans l'espace Afdas, le CRTL au moment de la facturation, se verra dans l'obligation de facturer directement la structure.

Finalité

Favoriser un management humain où le respect et la bienveillance font partie du quotidien,

Objectifs opérationnels

- Comprendre et intégrer les enjeux de l'expérience client/collaborateur dans sa pratique de manager
- S'appropriier les techniques, les outils et les méthodes de management bienveillant
- Mettre en place de nouveaux indicateurs et s'en servir pour manager l'expérience client/collaborateur

Public cible

Managers (directeurs, responsables, chefs de projet ou de pôle) de tout secteur et de structure de toute taille

Pré-requis

Être en situation de manager une équipe (au moins 2 personnes)

Matériel stagiaire

Néant

Accessibilité : Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. En amont de la formation, nous définissons ensemble comment vous proposer le parcours le plus adapté.

Modalités d'accès : Inscription en ligne sur le site pro du CTRL Occitanie <https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

Délai d'accès : Les formations du CTRL Occitanie sont accessibles de leur mise en ligne jusqu'à 15 jours avant la 1ère journée de formation (temps requis pour confirmation de la session et envoi des convocations). Passé ce délai, il est préférable de prendre contact avec le service formation pour s'enquérir des éventuelles places disponibles et des possibilités d'inscriptions en ligne. *Contacts : Sylvie Bonnefoy au 04 30 63 84 25 ou formation@crtoccitanie.fr*

Caractéristiques et modalités

- **Durée :** 2 jours
- **Nombre d'heures :** 14 heures
- **Dates :** 21 novembre, 22 novembre 2022
- **Nombre de personnes minimum et maximum :** 6-10
- **Horaires :** 9h00-12h30/14h00-17h30
- **Lieu :** Montpellier
- **Code action :** 26042

Intervenants

Raphaëlle Kellener

Manager et responsable de pôle pendant 13 ans, Raphaëlle a managé des équipes allant 5 à 16 personnes.

Elle a été formée à plusieurs reprises aux techniques de management bienveillant et engageant.

Raphaëlle est actuellement formée à l'Université d'Avignon dans le domaine du Management

de Ressources Humaines (licence Pro) et a également eu l'opportunité de former un groupe de 12 managers d'office de tourisme en 2020.

Moyens mis à disposition et méthodes pédagogiques

- Moyens mis à disposition :

Support PPT

Vidéos

Mind Mapping (Carte mentale)

Application WEB : mentimeter, openo, wooclap

Atelier de travail collaboratif

Auto-évaluation en situation Méta-plan

- Méthodes pédagogiques :

La méthode participative est toujours privilégiée pour permettre l'implication individuelle au service du collectif, utiliser les compétences et les faire évoluer.

La méthode interrogative est également largement utilisée pour susciter la réflexion et la recherche d'éléments de réponse dans sa propre expérience, et introduire de nouveaux concepts

La méthode expositive pour apporter des preuves statistiques et évoquer des sources externes inspirantes

Suivi et évaluation

- **Suivi :** Feuille d'émargement, certificat de réalisation, Attestation individuelle de fin de formation.
- **Suivi post formation :** Proposition d'un entretien individualisé en visio d'1H pour accompagner l'apprenant en mode conseil sur une problématique spécifique qu'il rencontre après la formation.

• Evaluation :

1. Questionnaire amont : Questionnaire Google Form permettant d'identifier les attentes, les motivations et le niveau de l'apprenant.
2. Evaluation des acquis des stagiaires : Evaluation formative : QUIZZ avec résultat individualisé à chaque fin de module.
Production d'un plan d'action (au moins une action) en lien avec les objectifs de la formation (stratégie, analyse de l'offre, recrutement des membres ou proposition d'atelier)
Evaluation sommative : QUIZZ avec résultat individualisé

3. Evaluation à chaud : questionnaire en ligne transmis aux stagiaires par le CRTL à la fin de la formation afin de connaître la satisfaction sur la formation et l'intervenant.
4. Evaluation à froid : entre 3 et 6 mois, questionnaire transmis aux stagiaires et N+1 afin de mesurer l'utilité de la formation après un délais significatif et de possibles idées de projets à mener.

Programme

JOUR 1 : 21 novembre 9h00-12h30

Adopter la posture du manager :

- * Identifier les responsabilités du manager
- * Connaître les enjeux du management d'un service accueil des publics ou relation clients.
- * Identifier les défis et les nouvelles attentes des collaborateurs.

JOUR 1 : 21 novembre 14h00-17h30

Adapter son style de management pour motiver son équipe.

- * Décrypter les comportements des collaborateurs
- * Identifier les motivations de chacun
- * Proposer des plans d'actions personnalisés

JOUR 2 : 22 novembre 9h00-12h30

Accompagner l'autonomie et l'esprit d'équipe :

- * Déléguer et faire confiance pour susciter l'engagement
- * Fixer des objectifs SMART et les suivre
- * Evaluer en restant factuel et bienveillant
- * Mettre en place une évolution concertée et partagée.

JOUR 2 : 22 novembre 14h00-17h30

Aller plus loin et adopter la posture coach

- * Stimuler l'engagement des collaborateurs grâce aux outils de l'intelligence collective
- * Assurer une veille prospective pour des tendances et des évolutions du management de la relation client
- * Gérer les situations délicates du manager