

Exercer son leadership et conduire le changement

Objectifs

- » Disposer d'outils et de méthodes éprouvés pour construire sa vision de l'entreprise,
- » Faire partager sa vision avec charisme auprès de l'encadrement et de l'ensemble des équipes,
- » Élargir son influence et sa capacité de conviction grâce à des méthodes et des comportements mobilisateurs.

Programme :

1- Développer ses qualités de leader

- » Développer les qualités reconnues du leader : passion, intégrité, audace et encouragement,
- » Ce que les collaborateurs attendent du leader : synthèse des études les plus récentes,
- » Une dimension fondamentale : savoir exprimer sa vision et la faire partager.

2- Construire sa vision pour mobiliser

- » Construire une vision claire et mobilisatrice : la méthode du dream-room, des "états désirés", de la "stratégie d'objectif", du "plus jamais ça"...,
- » Créer et innover : les techniques de créativité pour construire sa vision avec son équipe de direction,
- » Travailler les différents niveaux de la vision : la conviction, l'ambition, les valeurs, les principes de management.

3- Associer son encadrement au projet

- » Relier la vision aux défis que doit relever l'entreprise,
- » Passer de la vision aux plans d'actions pour traduire les ambitions en performances,

4- Développer son charisme

- » Du projet partagé à la réalité d'entreprise : comment mobiliser le personnel et l'impliquer dans la construction de la vision,
- » De la réalité au suivi dans le temps, savoir faire vivre la vision : les moments de vérité, les événements, les hommes marquants, les grands symboles.

5- Prendre en compte les freins, les tensions, répondre aux contradictoires

- » Surmonter les freins, le stress, les tensions,
- » S'appuyer sur les éléments moteurs,
- » Savoir gérer les contradictoires, développer son sens de la répartition.

6- Principes clés de la maîtrise des changements

- » Comprendre les phénomènes classiques de résistances,
- » Accélérer le déploiement de la vision : la faire vivre au quotidien.

Durée	Public	Pré requis
3 jours	Tout manager	Aucun

► **Contact & inscription : Samia GAOUA**

Tél. : 021 364 163 | 021 364 165 / Poste 13 E-mail : s.gaoua@mdi-alger.com

Lieu : Campus MDI - ALGER 19, Boulevard Mohamed BOUDIAF, Chéraga, 16 002, Alger

www.mdi-alger.com

Gérer efficacement son temps, prioriser et décider

Objectifs

- » Développer ses atouts, ses réflexes et méthodes efficaces dans la prise de décision,
- » Utiliser son temps en fonction de son rôle, de ses priorités et de celles de son entourage professionnel.

Programme :

1- Développer ses atouts pour mieux décider

- » Dépasser les limites des modèles rationnels de décision,
- » Identifier les paramètres qui facilitent ou handicapent la prise de décision,
- » Les attentes de vos interlocuteurs,
- » Identifier les situations de prises de décisions à forts enjeux,
- » Mieux connaître ses atouts et ses points de vigilance.

2- S'entraîner à la prise de décision efficace

- » Anticiper des décisions importantes : l'analyse et l'évaluation des risques dans la prise de décision,
- » La visualisation de vos décisions : la méthode des scénarios,
- » Les outils réflexes quotidiens : techniques des problèmes potentiels, le PMI®, la méthode des 7 critères,
- » Décider seul ou en groupe,
- » Décider en situation d'incertitude.

3- Agir en cohérence avec ses priorités et celles de son entourage professionnel

- » Clarifier ses rôles et ses responsabilités,
- » Définir et hiérarchiser ses différents niveaux de priorité,
- » Traduire ses priorités en plan d'actions,
- » Concilier les priorités individuelles et collectives,
- » Transformer les 10 lois inexorables du temps en atouts,
- » Planifier utile. Gérer les imprévus.-Déléguer,
- » Savoir utiliser les différents outils d'information et de communication.

4- S'accorder sur les enjeux de l'innovation pour l'entreprise et pour les équipes

- » Différencier innovation et créativité,
- » Définir les bénéfices attendus par la mise en place d'un processus favorisant la créativité et l'innovation.

Durée	Public	Pré requis
2 jours	- Tout manager	Aucun

Le coaching au service du management

Objectifs

- » Faire le lien entre les compétences acquises sur le terrain en terme de savoir, savoir faire, savoir être « managériaux » et le coaching,
- » Comprendre l'esprit et intégrer les présupposés de base du coaching,
- » S'approprier des outils de base du coaching,
- » Comprendre et adopter un code éthique en matière de coaching.

Programme :

1- Introduction Générale

- » Introduction liminaire,
- » Présentation des participants - Formateur - enjeux personnels et attentes,
- » Présentation pédagogique de la formation,
- » Qu'est-ce que le coaching?,
- » Le coaching au service du Management - opportunités et limites,
- » Les présupposés de base du coaching.

2- Le contrat de coaching

- » La notion de contrat,
- » La triangularité,
- » De la plainte au contrat de changement,
- » La position du coach,
- » Les obligations réciproques,
- » Les types de coaching.

3- Identifier le besoin

- » Les niveaux d'intervention,
- » Etablir le rapport,
- » Savoir interviewer.
- » Déterminer l'objectif de changement,
- » Identifier les ressources,
- » Etablir le plan d'action,
- » Fixer les règles de suivi.

4- La boîte à outils du coach

- » Les typologies de la personnalité,
- » Les outils de communication,
- » Les méthodes d'intervention,
- » Cerveau Droit,
- » Visualisation créative,
- » Travail en état Alpha,
- » Intervention Conscient/inconscient,
- » Cerveau Gauche,
- » Analyse systémique,
- » Le Code éthique.

Durée	Public	Pré requis
2 jours	Tout manager	Aucun

► **Contact & inscription : Samia GAOUA**

Tél. : 021 364 163 | 021 364 165 / Poste 23 E-mail : s.gaoua@mdi-alger.com

Lieu : Campus MDI - ALGER 19, Boulevard Mohamed BOUDIAF, Chéraga, 16 002, Alger

www.mdi-alger.com

Maîtriser le Management de Projet

Objectifs

- » Intégrer les outils incontournables pour démarrer en management de projet ;
- » Maîtriser les fondamentaux de la dimension humaine du management de projet.

Programme :

1- Séquence "cahier de charges"

- » Initialiser le projet,
- » Fixer des objectifs :
 - Identifier le spectre de la décision,
 - Rédiger le cahier de charges,
 - Situer la note de lancement.

2- Séquence "organigramme des tâches"

- » Décomposer son projet en tâches cohérentes,
- » Décrire de manière exhaustive les tâches à réaliser,
- » Construire l'OT, clé de voûte des outils de préparation.

3- Séquence "constitution d'équipe"

- » Contractualiser la relation des services/intervenants/ responsable de projet à l'aide de la fiche de tâche,
- » Conduire un entretien pour associer un intervenant à un projet,
- » Les règles d'une délégation efficace.

4- Séquence "budget et travail en équipe"

- » Bâtir son budget initial en intégrant les coûts internes et les coûts externes,
- » Les caractéristiques d'une équipe performante et ses stades d'évolution.

5- Séquence "négociation"

- » Négocier pour coopérer,
- » Préparer et conduire une relation négociée.

6- Séquence "planning"

- » Construire un planning avec la méthode PERT,
- » Analyser les contraintes et les durées et identifier le chemin critique et les marges,
- » Tracer le diagramme de GANTT,
- » Positionner les jalons de suivi.

7- Séquence "travail en groupe"

- » Savoir quand travailler en groupe,
- » Réussir l'animation d'une séquence de travail en groupe.

8- Séquence "réunion"

- » Organiser et mener à bien une réunion de projet,
- » Identifier les différents types de réunions (lancement, avancement, revue de projet, comité de pilotage, clôture).

Programme (suite) :

9- Séquence "contrôle de l'avancement"

- » Recueillir les temps passés et les estimations de reste à faire,
- » Analyser l'avancement et réagir en cas d'écart par rapport aux prévisions,
- » Préparer la prise de décision.

10- Séquence "conflit"

- » Réagir face à une situation conflictuelle,
- » Identifier les types de conflits et connaître les attitudes adaptées,
- » Traiter les comportements agressifs.

11- Séquence "rapport et tableau de bord"

- » Informer par écrit sur une situation d'avancement du projet,
- » Piloter efficacement le projet,
- » Communiquer périodiquement un tableau de bord synthétique et visuel pour informer et rassurer les décideurs.

12- Séquence "atout personnel"

- » Cerner ses points forts d'acteur d'une équipe projet,
- » Repérer ses pistes de progrès.

Durée	Public	Pré requis
4 jours	Tout manager	Aucun

► **Contact & inscription : Samia GAOUA**

Tél. : 021 364 163 | 021 364 165 / Poste 13 E-mail : s.gaoua@mdi-alger.com

Lieu : Campus MDI - ALGER 19, Boulevard Mohamed BOUDIAF, Chéraga, 16 002, Alger

www.mdi-alger.com

Manager avec la PNL

Objectifs

- » Faire le lien entre les compétences acquises sur le terrain en terme de savoir, savoir faire, savoir être « managériaux » et la Programmation Neuro Linguistique,
- » Comprendre l'esprit et intégrer les présupposés de base de la PNL,
- » S'approprier des méthodes puissantes de changement en terme de :
 - Détermination d'objectifs,
 - Prise de décision,
 - Organisation personnelle,
 - Communication et motivation,
 - Contrôle et suivi,
- » S'initier puis maîtriser les outils de base de la PNL,
- » Comprendre et adopter le code éthique de la PNL "influencer avec intégrité".

Programme :

1- Introduction Générale

- » Introduction liminaire,
- » Présentation des participants - Formateur - enjeux personnels et attentes,
- » Présentation pédagogique de la formation,
- » Qu'est-ce que la PNL?,
- » La PNL au service du Management,
- » Les présupposés de base de la PNL.

2- La personnalité selon la PNL

- » Les index de computation,
- » Le VAKOG,
- » Notions de Meta programme,

3- Communiquer avec la PNL

- » Etablir le rapport,
- » Apprendre à calibrer,
- » Prendre à synchroniser,
- » Notions de communication systémique.

4- Le changement en PNL

- » L'objectif en pnl,
- » Etat désiré - Etat présent,
- » La notion de ressource,
- » Premier éléments pour apprendre à rechercher et ancrer une ressource,
- » PNL et Ethique : influencer avec intégrité.

Durée	Public	Pré requis
4 jours	- Tout manager	Aucun

► **Contact & inscription : Samia GAOUA**

Tél. : 021 364 163 | 021 364 165 / Poste 13 E-mail : s.gaoua@mdi-alger.com

Lieu : Campus MDI - ALGER 19, Boulevard Mohamed BOUDIAF, Chéraga, 16 002, Alger

www.mdi-alger.com

Manager les Hommes : Animer, Motiver, Diriger

Objectifs

- » Développer son efficacité pour mieux répondre aux enjeux de l'entreprise,
- » Maîtriser les compétences clés qui assurent la réussite d'un manager,
- » Se doter des méthodes et des outils utiles pour agir avec performance dès le retour en milieu professionnel.

Programme :

1- Clarifier ses rôles de manager et identifier sa valeur ajoutée

- » Quelle est la valeur ajoutée du manager ?,
- » Préciser ses domaines d'interventions et de responsabilités.

2- Découvrir ses styles de management et renforcer les comportements efficaces

- » Identifier ses forces actuelles, ses préjugés et ses croyances dans le contexte spécifique de son entreprise,
- » Définir des actions concrètes pour agir avec plus de flexibilité avec son équipe.

3- Etablir des références communes avec ses collaborateurs

- » Élaborer les règles du jeu : se doter de repères communs,
- » Formaliser des objectifs individuels et collectifs cohérents avec le projet de son équipe et de l'entreprise.

4- Aborder positivement les situations difficiles

- » Formuler une remarque, une critique justifiée,
- » Traiter les erreurs,
- » Assurer un niveau d'information suffisant et nécessaire : entretiens et réunions,
- » Prévenir et gérer les griefs et les conflits.

5- Développer les compétences des collaborateurs

- » Clarifier les fonctions pour les responsabiliser,
- » Accompagner son équipe dans son développement vers l'autonomie : gérer les étapes,
- » Favoriser l'initiative et l'autonomie par la délégation apprenante,
- » Accueillir et intégrer un nouveau collaborateur.

6- Diagnostiquer les situations managériales pour mieux décider

- » Identifier les pouvoirs et enjeux en présence,
- » Définir sa zone de manoeuvre, agir et gérer les risques.

7- Négocier pour établir des relations contractuelles avec son entourage professionnel

- » Identifier les différentes situations de négociation,
- » Adapter ses stratégies de négociation en fonction de la situation.

Durée	Public	Pré requis
3 jours	- Tout manager	Aucun

► **Contact & inscription : Samia GAOUA**

Tél. : 021 364 163 | 021 364 165 / Poste 13 E-mail : s.gaoua@mdi-alger.com

Lieu : Campus MDI - ALGER 19, Boulevard Mohamed BOUDIAF, Chéraga, 16 002, Alger

www.mdi-alger.com

Mieux se connaître pour mieux gerer son stress

Objectifs

- » Mieux se connaître et mieux comprendre ses interlocuteurs : Manager, Collègue, Collaborateur, client...
- » Prendre conscience de son impact sur les autres,
- » Développer ses qualités et son potentiel personnel,
- » Améliorer son efficacité relationnelle et sa performance managériale,
- » Améliorer sa maîtrise émotionnelle en situations stressantes.

Programme :

1- Mieux se connaître

- » L'orientation de l'énergie,
- » Les modes de perception,
- » Les critères de décision,
- » Les modalités d'organisation.

2- Valoriser ses préférences personnelles

- » Appréhender les différents types de personnalités,
- » Le fonctionnement de chaque type,
- » Les atouts et les faiblesses potentielles,
- » Le chemin de développement potentiel.

3- Évaluer ses modes de fonctionnement face au stress

- » Connaître ses "stresseurs", ses propres signaux d'alerte,
- » Diagnostiquer ses niveaux de stress,
- » Répondre à ses besoins pour diminuer le stress,
- » Comprendre ses réactions et les anticiper.

4- Apprendre à se détendre

- » La "relaxation" pour être détendu,
- » La "maîtrise des émotions",
- » Les étapes du "deuil" face aux changements,
- » Les "signes de reconnaissances" pour se ressourcer.

5- Les "transactions positives" pour éviter le conflit.

- » Renforcer la confiance en soi,
- » Les "permissions" pour se développer,
- » Le "recadrage" pour renforcer l'image positive de soi,
- » Les "valeurs" pour être cohérent,
- » Définir et mettre en oeuvre sa stratégie de réussite.

6- Définir son plan de vie.

Durée	Public	Pré requis
3 jours	- Tout manager	Aucun

► **Contact & inscription : Samia GAOUA**

Tél. : 021 364 163 | 021 364 165 / Poste 13 E-mail : s.gaoua@mdi-alger.com

Lieu : Campus MDI - ALGER 19, Boulevard Mohamed BOUDIAF, Chéraga, 16 002, Alger

www.mdi-alger.com

Comprendre et prendre en charge les attentes du client

Durée : 2 Jours

Objectifs	Contenus	Outils D'appropriation pour les Apprenants
<ul style="list-style-type: none"> • Maitriser les différentes étapes de l'accueil clients. • Prendre en compte les attentes clients. • Savoir gérer les situations d'interface avec le client. • Recenser les indicateurs de qualité de service/clients, dans le cadre d'une approche amélioration continue. • Comprendre son rôle dans la qualité de service rendu aux clients. • Apprendre à devancer les exigences clients par la maitrise du verrouillage de son parcours. 	<ul style="list-style-type: none"> • L'accueil : de l'arrivée au départ du client <ul style="list-style-type: none"> - Définition des indicateurs de performances. - Les techniques d'accueil. - L'organisation de l'accueil. - Les motivations du client. • Comment prendre en charge et gérer les attentes des clients ? • Les règles à respecter dans les relations avec la clientèle. • Les indicateurs de qualité de service rendue au client. • Satisfaction et fidélisation <ul style="list-style-type: none"> - Définir le service rendu au client. - L'enjeu d'une approche qualité, comment se différencier de la concurrence? • Le verrouillage du parcours du client. <ul style="list-style-type: none"> - Du premier contact à la facturation. - Repérer les besoins en compétences. - Rédiger les standards de service internes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Exposé interactif. • Tour de table. • Apports méthodologiques. Travaux en sous-groupes. • Atelier, débriefing du formateur. • Apport méthodologiques synthèse du formateur. • Apports théoriques et méthodologiques. • Exposé interactif. Tour de table. Travaux en sous-groupes. Synthèse du formateur.

Comprendre et prendre en charge les attentes du client

Objectifs	Contenus	Outils D'appropriation pour les Apprenants
<ul style="list-style-type: none"> • Mesure le niveau de satisfaction à travers un benchmark de qualité perçue par le client. • Apprendre à communiquer sur toutes les situations rencontrées lors de la relation avec le client. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mesure la qualité perçue et s'engager dans un plan progrès. <ul style="list-style-type: none"> - Les enquêtes de satisfaction. - Le bilan des réclamations/ clients. - Définir les objectifs de progrès. - Construire son tableau de bord pour le suivi. • Communiquer vers les clients et vers le personnel de contact. <ul style="list-style-type: none"> - Communiquer vers les clients nos engagements qualité de service. - Définir en interne notre plan de communication qualité de service. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apports méthodologiques du formateur. • Démarche méthodologique. • Exemples. • Apports méthodologiques du formateur.