



IFBD

Institute for Business
Development

>>> [IFBD.BE](https://www.ifbd.be) /
communication



Pour comprendre les autres et
se faire comprendre

Développer une communication efficace avec son équipe et sa hiérarchie

- > Vous apprenez comment communiquer stratégie, KPI's et objectifs sur le terrain.
- > Vous apprenez à communiquer de manière optimale entre les départements et équipes.
- > Vous apprenez comment rendre les interventions acceptable et votre communication claire.



2022

En classe,
en toute sécurité ...

Sous la direction experte de :

Nicolas Delebois
Partner
L&AD

Vous pouvez suivre nos formations en présentiel confortablement et en toute sécurité, dans de plus grand respect de la distanciation sociale et des règles d'hygiène.

Pourquoi ce programme ?

TRADUIRE UNE STRATÉGIE SOUS FORME OPÉRATIONNELLE : COMMENT PROCÉDER ?

En tant que manager ou cadre (opérationnel), vous êtes partie prenante dans la réalisation des objectifs de votre management. Autrement dit, votre mission consiste à traduire la stratégie en objectifs opérationnels. Pour ce faire, il est impératif de recourir à une communication univoque, ciblée et parfaitement claire. Une mauvaise communication débouche en effet sur des pertes de production ou de rendement, une mise à l'arrêt de l'outil, l'insatisfaction des collaborateurs, une hausse des coûts, des problèmes de qualité imprévus, des frais supplémentaires,...

EXERCICES ET CAS PRATIQUES : L'ESSENCE MÊME DE CET ATELIER

Mais cela n'a rien d'une sinécure. C'est pour cette raison que l'IFBD vous propose ce programme unique. À l'aide de concepts concrets, transparents et puisés de la pratique – étayés par une série d'exercices et d'études de cas – vous apprenez comment accéder à une communication plus explicite au sein de votre organisation.

VOUS ÊTES UN MANAGER, MAIS SURTOUT UN COMMUNICATEUR

L'existence de multiples départements, équipes ou services est souvent une source de confusion.

Comment y remédier ? Comment optimiser la communication entre deux départements ? Entre la maintenance et la production ? Entre les ventes et le marketing ? Entre les équipes de jour et de nuit ? Comment préciser aux membres de votre personnel quelles sont leurs responsabilités ? Vos réunions sont-elles brèves et rapides ? De quelle façon obtenez-vous du feedback ? Et comment en transmettez-vous un ? Quid des entretiens délicats ? Comment faites-vous en sorte que vos interventions soient acceptables ? Comment déléguez-vous les responsabilités au personnel de terrain ? Comment menez-vous une discussion difficile ? Comment pilotez-vous un processus communicationnel ?

VOUS COMMUNIQUEZ AUSSI AVEC VOTRE MANAGEMENT

Vous communiquez non seulement avec les membres de votre équipe, mais aussi avec votre hiérarchie. Celle-ci a peut-être des attentes spécifiques à votre égard, tout comme vous vis-à-vis d'elle. Mais comment sollicitez-vous des moyens supplémentaires pour votre département ? Comment arrivez-vous à convaincre votre management de la pertinence de votre projet ? De quelle manière gérez-vous la résistance hiérarchique ?

Le formateur



Nicolas Delebois est un professionnel en RH polyvalent avec une ample expertise comme généraliste des Ressources Humaines et en compensation & benefit, organisational development & staffing, formation, consultance et coaching en particulier. Nicolas a été longtemps actif dans de grandes entreprises belges et internationales, dans plusieurs fonctions RH. En 2003, il a décidé de mettre son expérience et son expertise au service d'organisations en tant que formateur consultant chez L&AD. Il en est le partenaire depuis fin 2009.

Le binôme AUTHENTICITÉ-EFFICACITÉ

Cette formation met l'accent sur l'efficacité du manager de proximité dans ses relations et sa communication avec son équipe et sa hiérarchie. Grâce aux outils et aux nombreux exercices proposés, elle permet un accompagnement opérationnel du manager en situation de formation qui favorise l'appropriation. Elle permet en outre de travailler sur les situations de communication rencontrées par le manager dans son environnement professionnel.

Cette formation apporte des réponses concrètes aux questions suivantes : comment communiquer efficacement avec sa hiérarchie et son équipe et comment s'adapter, convaincre, mobiliser, écouter, expliquer...



Programme du cours

COMMENT TRADUIRE LA STRATÉGIE AU PLAN OPÉRATIONNEL ?

- ◆ Comment susciter l'adhésion et le soutien aux objectifs du management ?
- ◆ Comment faire en sorte que les objectifs du management soient compris par l'ensemble de l'organisation ?
- ◆ Comment informer qui ?
- ◆ Exercice d'application : la communication du changement.

ÉTABLIR UNE RELATION EFFICACE AVEC SA HIÉRARCHIE

- ◆ Se positionner dans la relation avec la hiérarchie.
- ◆ Exprimer avec efficacité ses attentes et ses points de résistance.
- ◆ Savoir demander les moyens nécessaires à sa réussite.
- ◆ Être une force de proposition et développer sa capacité à convaincre.
- ◆ Exercice d'application : mise en situation d'entretien avec son manager.

COMMENT INSTAURER UNE COMMUNICATION OPTIMALE ENTRE LES DIFFÉRENTS DÉPARTEMENTS/SERVICES/ÉQUIPES/...

- ◆ Comment mettre en place un processus optimal de transmission de l'information entre les départements/équipes/services ?
- ◆ Comment établir des accords explicites entre les départements, les équipes, les services et comment faire en sorte qu'ils soient respectés ?
- ◆ Comment communiquer (oralement, visuellement, par écrit, ...) de façon transparente sur la sécurité, les coûts, la qualité, le service, ... ?
- ◆ Exercice d'application : cas pratique pour choisir les outils relationnels adaptés à sa situation.

LES PRINCIPES FONDAMENTAUX D'UNE RÉUNION AVEC LA BASE

- ◆ Quelles informations communiquer ?
- ◆ L'importance des toolbox meetings.
- ◆ Comment réunir vos collaborateurs ?
- ◆ Réunions brèves et explicites : les techniques de base.
- ◆ Comment valider une réunion et en assurer le suivi ?
- ◆ Exercice d'application : animation d'une réunion d'équipe.

DIRIGER LES RESPONSABLES DE PREMIÈRE LIGNE SUR LE TERRAIN

- ◆ Définir les responsabilités du contremaître, du chef ou du responsable de première ligne.
- ◆ Les compétences managériales fondamentales du contremaître, du chef ou du responsable de première ligne.

TRANSMETTRE/RECEVOIR DU FEED-BACK SUR LE TERRAIN

- ◆ Feed-back de performance vs coaching.
- ◆ Formuler un objectif « SMART ».
- ◆ Recadrer un collaborateur, traiter une erreur.
- ◆ Exercice d'application : mise en situation d'entretiens de management.

COMMENT FAIRE POUR QUE VOS INFORMATIONS SOIENT COMPRISES CLAIREMENT ?

- ◆ Développer de la flexibilité dans vos modes de communication.
- ◆ Se situer dans sa fonction et dans la ligne hiérarchique.
- ◆ Définir les besoins d'ajustements mutuels avec ses interlocuteurs.
- ◆ Travailler avec plusieurs nationalités sur le terrain.
- ◆ Comment valider votre message ?
- ◆ Comment éviter les malentendus ?
- ◆ Exercice d'application : maîtriser les techniques relationnelles adaptées aux enjeux de la relation managériale.

COMMENT RENDRE LES INTERVENTIONS ACCEPTABLES ?

- ◆ Distinguer : perception, jugement, émotion.
- ◆ Gérer la critique.
- ◆ Gérer les émotions « fortes » (colère, agressivité, chagrin, reproches,...).
- ◆ Transmettre des messages délicats/embarrassants.
- ◆ Exercice d'application : entretien de résolution de conflit.

Tout au long du programme, les séquences d'apprentissage sont suivies d'exercices et d'études de cas clairement identifiables. Vous pouvez ainsi transposer directement dans la pratique les principes que vous venez d'assimiler.

Timing

| | |
|-------|---|
| 08.30 | Accueil - café |
| 09.00 | Début du cours (présentation du formateur) |
| 12.30 | Déjeuner |
| 17.00 | Fin du cours |

Le matin et l'après-midi, une courte pause(-café) est prévue.

Une interactivité accrue

Les participants se voient offrir de multiples occasions de soumettre leur propre problématique au débat. Pour ce faire, nous demandons à recevoir au préalable un descriptif succinct du problème à formuler. En procédant de la sorte, nous pouvons intégralement adapter le cours en fonction de vos propres besoins d'informations. À cette fin, il vous est possible de contacter à tout moment Dirk Spillebeen au numéro de téléphone **+32 10 20 89 90** – E-mail: dirk@ifbd.be.

