



MANAGEMENT DE LA PERFORMANCE



SOMMAIRE

03

BÉNÉFICES

04

CONDITIONS

05

MODALITÉ ET
MÉTHODE

06

PROGRAMME

08

TARIF

09

LIEU

QU'EST CE QUE LE MANAGEMENT DE PERFORMANCE ?

Cette formation sert à connaître les obligations légales liées à l'entretien annuel. Elle sert également à Identifier les enjeux de l'entretien annuel, à mettre en application l'entretien annuel et analyser ses pratiques d'entretien individuel.

Cette formation fournira une structure, des techniques et des outils pour mener efficacement ces entretiens et instaurer un dialogue de qualité avec les collaborateurs.

OBJECTIFS

A l'issue de cette formation, l'apprenant aura acquis les 4 compétences indispensables aux managers de proximité :

- orienter l'action de l'équipe ;
- animer et responsabiliser ses collaborateurs ;
- communiquer efficacement ;
- adopter la posture et les outils du manager coach.

DURÉE

La formation dure 2 jours soit 14 heures

4 à 9 max - format individuel possible

A QUI S'ADRESSE-T'ELLE ?

Elle s'adresse aux managers et dirigeant de PME, fonctions support, responsables de la relation client

OÙ SE PASSE LA FORMATION ?

La formation se passe en distanciel ou en présentiel
Formation accessible à tous sous réserve que l'apprenant fasse connaître en amont ses éventuels besoins spécifiques.

MÉTHODE D'ÉVALUATION

- Méthode active
- Techniques d'animation participative et ludique
- Exercices pratiques, questionnaires, feedback collectif
- Etudes de cas et mises en situation
- Questionnement, retour d'expérience
- Outils et méthodes présentés en vidéo-projection
- Support pédagogique
- Des entraînements par le biais de jeux de rôles.
- Quiz.

20% théorique et 80% participatif

DÉLAIS D'ACCÈS

En Intra : nous consulter pour définir le planning.

En Inter et sur mesure, planification possible

Le délai d'accès est de 14 jours pour débuter la formation après la validation de la réservation (délai légal minimum de rétractation)

Pour vous inscrire, contactez-nous au **06 31 33 52 80** ou **contact@horspisteconseil.fr** pour recevoir un formulaire d'inscription.

COMMENT ?

SUIVI DE L'EXÉCUTION ET ÉVALUATION — DES RÉSULTATS

- Pour assurer un suivi individuel, nous mettons en place différents types d'évaluation des acquis en cours et en fin de formation.
- Ces évaluations peuvent être faites de différentes manières selon le contenu de la formation suivie : Quiz, exercice pratique, étude de cas, jeux de rôles, mise en situation.
- Une évaluation de la satisfaction de chaque stagiaire est réalisée en fin de stage.

VALIDATION DES ACQUIS

- Un certificat de formation sera délivrée.
- Un entretien individuel de performance, de brief quotidien et de réunion seront remis au participant.
- L'évaluation sera réalisée au travers d'un quiz-taux mini 80% pour validation.

PROGRAMME

LE MANAGEMENT DE LA PERFORMANCE EN RELATION CLIENT

- Enjeux et objectifs du management de la performance en relation client.
- Les différentes familles d'indicateurs (KPI) : expérience client, opérationnelle, RH, économique
- Connaître les composantes d'un Système
- Gestion de la Performance, l'alimenter et le faire évoluer

RESSOURCES TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

- Présentation de l'outil DiSC
- Identification de votre style de communication, ses forces, ses limites
- Analyser les compétences, les comportements, le partage des valeurs...
- Cadrer les interventions d'accompagnement et de montée en compétences avec l'outil SCORE

CLARIFIER LES ÉLÉMENTS DE SON TABLEAU DE PILOTAGE

- Construire son tableau de pilotage
- Communiquer sur les indicateurs
- Définir la périodicité de chaque outils

PROGRAMME

PILOTER L'ACTIVITÉ EN LIEN AVEC LES OBJECTIFS DE RÉSULTATS

- Organiser la communication des données avec l'équipe
- Mettre en place un suivi individuel de la performance

ANIMER L'ÉQUIPE POUR SUIVRE LA PERFORMANCE

- Passer des compétences individuelles à la performance
- Manager l'équipe avec des résultats collectifs
- Développer l'intelligence collective

ANALYSER ET PARTAGER LES RÉSULTATS

- Se munir des indicateurs permettant une analyse
- Etablir un lien entre les résultats et les outils
- Bâtir son plan de pilotage annuel

TARIF

Inter : 700€ TTC par participant

Intra : nous consulter pour connaître le tarif

Le référent pédagogique est disponible pour échanger sur l'adéquation de vos attentes, le contenu du programme ainsi que la prise en charge avant toute inscription.

Prise en charge OPCO possible pour la formation



COORDONNÉES



L'organisme est certifié Qualiopi

302 Rue de la Gare, L'Ombrière Bat C,
13770 VENELLES

www.horspisteconseil.fr
contact@horspisteconseil.fr
06.31.33.52.80

Les référents pédagogique et handicaps sont disponible pour échanger sur l'adéquation de vos attentes, le contenu du programme ainsi que la prise en charge avant toute inscription.



Nos CGV :

<https://horspisteconseil.fr/mentions-legales/>