



MANE GERE ASSOCIES AFRIQUE

Formations Intra 2011

MANE GERE AS



Sommaire

- **Démarche** **page 3**
- **Préambule** **page 4**
- **Les classiques** **page 5**
- **Le perfectionnement** **page 11**
- **Les dispositifs** **page 25**

MANE GERE AS



Les classiques de MG2A

MANE GERE AS



Management opérationnel Niveau1

- **Objectif pédagogique**

- Maîtriser les clés d'un management constructif, motivant et productif pour son équipe

- **Public cible**

- Futurs et nouveaux managers

- **Programme**

- Communiquer : les ressorts de la communication interpersonnelle
- Motiver : le rôle du manager / Son leadership
- Rassembler : team building
- Organiser : gestion du temps et des priorités
- Accompagner : pilotage de l'activité
- Gérer les situations délicates : gestion des conflits

- **Modalités pédagogiques spécifiques**

- Jeux de communication, team building, simulations, ateliers en sous groupes



La vente produit "APAC"

- **Objectif pédagogique**

- Maîtriser une technique efficace et rapide pour la vente de produits et services ciblés

- **Public cible**

- Commerciaux, chargés d'accueil client, conseillers client

- **Programme**

- Evaluation des pratiques actuelles
- Différentes étapes de la technique de vente "APAC"
- La dimension comportementale du commercial
- Bâtir une accroche efficace
- La matrice Produit-Arguments
- Les techniques pour bien conclure

- **Modalités pédagogiques spécifiques**

- Etudes de cas, Jeux de rôle et débriefing. Focus possible sur les des produits cibles

La vente conseil "ADAPAC"

- **Objectif pédagogique**

- Savoir structurer son entretien de vente pour développer les résultats individuels

- **Public cible**

- Chargés de clientèle, gestionnaires de portefeuille

- **Programme**

- Evaluation des pratiques actuelles
- Différentes étapes de la technique de vente « ADAPAC »
- Techniques pour réussir la phase de découverte des besoins du client
- Les techniques de communication 'art du questionnement
- Gestion du temps et
- L'après vente : gestion des informations et de la relation client.

- **Modalités pédagogiques spécifiques**

- Etudes de cas, jeux de rôle sur les phases de présentation, de découverte et de traitement des objections, débriefing individuels et collectifs
- Test individuel de positionnement



Accueil client

- **Objectif pédagogique**

- Savoir utiliser le savoir-être et le savoir-faire comme facteurs de réussite pour mieux fidéliser sa clientèle

- **Public cible**

- Tout collaborateur en situation d'accueil

- **Programme**

- Enjeux pour l'entreprise
- La préparation pour un bon accueil
- Assurer un accueil de qualité
 - ⊙ Image, Communication et Comportement
- Gérer des situations difficiles

- **Modalités pédagogiques spécifiques**

- Jeux, échanges, simulations individuelles et collectives
- Débriefing vidéo



Formation de formateurs internes

- **Objectif pédagogique**

- Maîtriser l'utilisation à bon escient des méthodes pédagogiques et d'apprentissage interne

- **Public cible**

- Futurs formateurs ou formateurs internes

- **Programme**

- La construction pédagogique du module de formation
- Les règles de présentation et d'animation
- Les différents outils pédagogiques et leur utilisation
- La gestion des moments délicats
- L'évaluation post-formation
- Simulations individuelles

- **Modalités pédagogiques spécifiques**

- Apports théoriques, jeux, exercices d'entraînement in situ
- Débriefing vidéo



Les nouveautés : le "perfectionnement"

MANE GERE AS

Perfectionner votre niveau de négociation

- **Objectifs pédagogiques**

- Maîtriser les différents leviers pour emporter la décision et doper sa performance commerciale

- **Public cible**

- Commerciaux confirmés évoluant dans un secteur très concurrentiel

- **Programme**

- Etre en adéquation avec le positionnement de son entreprise
- Démontrer son expertise par la qualité de son diagnostic
- Les impacts d'une communication maîtrisée
- Traiter les objections clients avec tact
- Savoir défendre sereinement ses tarifs
- Conclure son entretien

- **Modalités pédagogiques spécifiques**

- Etudes de cas, jeux de rôle filmés et débriefing.
- Plans d'action individuels

Elaboration des plans stratégiques

- **Objectif pédagogique**

- Savoir rédiger un plan stratégique en tenant compte de la vision, de l'environnement et des acteurs internes

- **Public cible**

- Top management

- **Programme**

- Définir et comprendre les enjeux d'un plan stratégique
 - ⦿ Les 5 fondamentaux du succès d'une entreprise
- Analyser la situation de départ à l'aide de l'outil "SWOT"
- Identifier et définir les objectifs stratégiques prioritaires
- Structure et rédaction du plan d'action
- Communication et mobilisation des acteurs autour du plan stratégique

- **Modalités pédagogiques spécifiques**

- Quizz avec boitiers de vote interactifs, débriefing et visualisation en plénière des réponses fournies. Apports théoriques, Mises en pratique.
- Suivi individuel post formation.

Manager la performance

- **Objectif pédagogique**
 - Maîtriser les outils et techniques d'amélioration de la performance de ses collaborateurs
- **Public cible**
 - Tous managers
- **Programme**
 - Définir la performance et ses indicateurs sur son périmètre
 - Identifier les freins et leviers de la performance
 - Insuffler l'envie de performance chez ses collaborateurs
 - Les actes managériaux "Performance"
 - ⊙ Les accélérateurs de performance
 - ⊙ Les tueurs de performance
 - Mettre en place son plan d'actions performance
- **Modalités pédagogiques spécifiques**
 - Elaboration d'un tableau de bord de la performance personnalisé

Améliorer son efficacité opérationnelle

- **Objectif pédagogique**
 - Maîtriser les techniques pour optimiser son temps de travail et ses résultats
- **Public cible**
 - Tous collaborateurs
- **Programme**
 - Identifier les principaux freins de l'efficacité
 - La loi de Pareto au service de son efficacité
 - Adopter une organisation efficace
 - Gérer les "tueurs" d'efficacité
 - Mettre en place son plan d'actions "efficacité"
- **Modalités pédagogiques spécifiques**
 - Identification de tous les axes de progrès à réaliser pour chaque participant



Développer le marché des entreprises

- **Objectif pédagogique**
 - Maîtriser les outils d'une démarche commerciale "entreprise" performante
- **Public cible**
 - Tous collaborateurs commerciaux en relation avec les entreprises
- **Programme**
 - Connaître son positionnement marché
 - Identifier son potentiel marché
 - ⊙ Les prospects
 - ⊙ Les clients
 - Adopter une démarche commerciale efficace
 - ⊙ Techniques de prospection
 - ⊙ Techniques d'entretiens commerciaux
 - ⊙ Gestion de portefeuille dynamique
- **Modalités pédagogiques spécifiques**
 - Les participants travaillent sur leur propre portefeuille client

Rallye de la performance commerciale

- **Objectif pédagogique**
 - S'approprier les techniques et outils de la performance commerciale
- **Public cible**
 - Tous collaborateurs commerciaux
- **Programme**
 - Définir le référentiel de la performance commerciale de sa fonction
 - Développer ses propres ressources pour être performant
 - Identifier les accélérateurs de performance
 - Utiliser les outils d'une démarche commerciale performante
 - Elaborer son plan d'action "performance"
- **Modalités pédagogiques spécifiques**
 - Compétition par équipes sur un parcours de la performance



Attirer et Recruter des talents

- **Objectif pédagogique**
 - Savoir recruter et intégrer des talents au sein de son équipe
- **Public cible**
 - Collaborateurs et managers impliqués dans le processus de recrutement
- **Programme**
 - Maîtriser la notion de **Missions, Objectifs, Activités et Tâches**
 - Savoir définir et analyser les compétences recherchées
 - ⊙ L'analyse du CV
 - La conduite du premier entretien
 - ⊙ Savoir vendre le projet de son équipe pour séduire et motiver les meilleurs
 - La conduite du second entretien
 - ⊙ Les différents types de tests
 - ⊙ Détecter le niveau de motivation du candidat
 - Le parcours d'intégration comment intégrer un talent
 - Les différents RDV dans les premiers mois
- **Modalités pédagogiques spécifiques**



Perfectionner votre talent de communicant

- **Objectifs pédagogiques**

- Améliorez sa communication et ses relations quotidiennes avec les autres. Maitriser les techniques d'adaptation aux situations et aux personnes.

- **Public cible**

- Tout collaborateur amené à prendre la parole régulièrement.

- **Programme**

- Les 4 grandes familles de communicant appelées "styles sociaux"
- Découvrir son style de communication dominant
- Travailler sa confiance et l'empathie
- Techniques de prise de parole devant un public
- Élaborez votre plan d'évolution personnel pour mieux gérer sa communication face au stress

- **Modalités pédagogiques spécifiques**

- Tests individuels de positionnement. Jeux de commutation, Mises en situation filmées et débriefings individualisés.



Manager l'excellence

- **Objectifs pédagogiques**

- Maîtriser les outils et techniques permettant de passer d'une équipe performante à une équipe leader

- **Public cible**

- Managers confirmés

- **Programme**

- Valider mes connaissances et les acquis en management opérationnel
- Les limites du management de la performance
- Le profil type du manager de l'excellence
- La démarche du manager de l'excellence
- Le quoi : trouver son triangle de l'excellence
- La brutalité des faits: Pourquoi ? Quand ? Les avantages

- **Modalités pédagogiques spécifiques**

- Prochaines étapes pour rentrer dans la démarche



Management en mode projet

- **Objectifs pédagogiques**

- Comprendre comment manager un projet transversal en mode non hiérarchique et savoir le mettre en œuvre

- **Public cible**

- Tout manager de projet transversal

- **Programme**

- Pourquoi fonctionner en mode projet ?
- La planification de mon projet et le suivi de mon projet
- Enjeux et bases d'un management de projet en mode non hiérarchique
- Motiver en mode non hiérarchique
- Optimiser mon temps et bien déléguer pour ne pas être débordé
- Communiquer efficacement sur mon projet et gérer les egos: le secret du chef de projet transverse

- **Modalités pédagogiques spécifiques**

- Etudes de cas



Manager "socialement responsable"

- **Objectifs pédagogiques**

- Comprendre les enjeux de la fonction de manager, savoir dépasser les seuls enjeux financiers

- **Public cible**

- Managers confirmés

- **Programme**

- Les différents enjeux de l'entreprise
- Le contexte social et les bouleversements en cours
- Les rôles des comportements et des mentalités dans le développement économique
- Les différents rôles du manager
- L'exemplarité du manager
- Le manager et le stress dans l'entreprise
- La manager/formateur
- Le manager/tuteur



Les outils d'aide à la prise de décision

- **Objectifs pédagogiques**
 - S'approprier les techniques et outils permettant de prendre des décisions
- **Public cible**
 - Chefs de service, directeurs, responsables de direction.
- **Programme**
 - Définitions
 - Zone d'influence, zone de contraintes
 - La méthodologie de résolution de problème
 - Le brain storming
 - Le tableau de bord
 - Les techniques de prises de décisions individuelles
 - Le diagnostic/ le plan d'action
- **Modalités pédagogiques spécifiques**
 - Training sur des décisions hors contexte.

L'intelligence économique

- **Objectifs pédagogiques**
 - Comprendre ce qu'est l'intelligence économique pour savoir se protéger et s'en servir
- **Public cible**
 - Managers
- **Programme**
 - Enjeux stratégiques et risques informationnels
 - Diagnostic stratégique et analyse des besoins en veille stratégique
 - Le cycle de l'information
 - Méthodologie de la recherche documentaire
 - Web invisible, flux RSS, filtres, alertes, agents intelligents
 - Comment obtenir ses informations? Comment les exploiter ? Comment les diffuser ?
 - Comment identifier et protéger les informations clés de l'entreprise
 - Diffuser la culture économique
 - Protection de l'image
 - Etudes de cas.



Les dispositions spécifiques

La durée de ces dispositifs étant variable, nous sommes à votre disposition pour vous fournir tous les renseignements complémentaires

MANE GERE AS



L'audit de votre organisation

- **Objectif**

- Ce diagnostic permettra de réaliser une évaluation de votre organisation actuelle, d'identifier vos forces et points d'amélioration, de vous présenter nos recommandations et actions correctives possibles

- **Détail du dispositif**

- L'audit consiste en une analyse séquentielle de différents critères déterminants de votre fonctionnement actuel. Les principaux critères sont
 - ⦿ outils de gestion des missions individuelles (fiches de poste, référentiels, procédures,...)
 - ⦿ niveau et adéquation des compétences
 - ⦿ indicateurs de productivité
 - ⦿ dysfonctionnements et freins récurrents
 - ⦿ management des objectifs alloués à chaque service
 - ⦿ organisation quotidienne des services (outils et moyens)
 - ⦿ organisation et pratiques managériale

- **Modalités pédagogiques spécifiques**

- Immersion, analyses sur site, observations, entretiens individuels et collectifs.



Profession manager (évaluation et formations)

- **Objectif**

- Professionnaliser les pratiques de l'ensemble des managers par rapport à un référentiel managérial commun à l'entreprise

- **Public cible**

- Managers

- **Détail du dispositif**

- Tronc commun pour l'ensemble des managers
- Positionnement individuel 360° ou 180° à l'issue du tronc commun
- Cours de perfectionnement
 - ⊙ Management de la performance
 - ⊙ Management et leadership
 - ⊙ Management de l'excellence

- **Modalités pédagogiques spécifiques**

- En fonction des points d'amélioration décelés, chaque manager est formé sur ses priorités opérationnelles



Manager la qualité de service (visites mystères)

- **Objectif**

- Institutionnaliser la culture de l'excellence au sein de l'entreprise, maintenir une qualité de service constante et optimale.

- **Public cible**

- Tous les collaborateurs front et back office

- **Détail du dispositif**

- Identification du périmètre concerné par le projet
- Elaboration et validation des critères à mesurer
- Elaboration des scénarii de visite
- Phase de test
- Réalisation des visites selon la fréquence choisie
- Analyse des données, élaboration des rapports

- **Modalités pédagogiques spécifiques**

- Implication de la direction générale. Mise en place d'une équipe projet pour le suivi interne. Recommandations incluses dans chaque rapport de visite



Recrutement et mise à disposition de commerciaux

- **Objectif**
 - Vous souhaitez développer votre activité commerciale par un renforcement, en nombre et en compétences de votre force de vente
- **Périmètre concerné**
 - Front office
- **Détails du dispositif**
 - Identification du périmètre concerné et des missions liées au poste
 - Elaboration du chronogramme
 - Sélection et formation des candidats
 - Présentation des commerciaux
 - Accompagnement opérationnel sur le terrain
- **Modalités pédagogiques spécifiques**
 - Tout au long de la formation, les mises en situation sont réalisées à l'aide de votre offre



Mise à disposition de formateurs permanents

- **Objectif**

- Mettre en place un dispositif régulier de formation pour le lancement de nouveaux produits ou l'intégration de nouveaux collaborateurs

- **Périmètre concerné**

- À définir

- **Détail du dispositif**

- Nous vous mettons à disposition un (des) formateur permanent et formé à nos méthodes pédagogiques
- Nous concevons les supports de formation
- Vous bénéficiez de notre savoir-faire pédagogique
- Le formateur est impliqué et imprégné de votre culture d'entreprise

- **Résultats attendus**

- Vos collaborateurs sont formés en continu



**Contribuer à votre performance
par l'amélioration
de l'efficacité collective
et individuelle de vos collaborateurs**

www.manegereafrique.com

Contact
goito@manegereafrique.com
Tél.: (00.229) 21.31.18.99