

FORMATION : **CONSTRUIRE SES COMPÉTENCES DE MANAGER**



PUBLIC CIBLE

Futur manager



PRÉREQUIS

Aucun



DURÉE

35 heures



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Savoir traiter les problèmes de performance et les conflits.
- Gérer les personnalités difficiles.
- Se poser comme leader légitime, même débutant.



TARIF

6750€
par groupe

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- 35 heures de formation en présentiel animée notre formateur expert en management, fort de plus de 30 ans d'expérience opérationnelle.
- Alternance d'apports théoriques, d'ateliers, d'études de cas et de mises en situation.
- Utilisation de supports pédagogiques variés (vidéos, outils de management, exercices) favorisant l'acquisition des compétences.
- Évaluation des acquis tout au long de la formation.

MODALITÉS D'INSCRIPTION ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Etude de la demande de formation et inscription à l'adresse contact@kereisformation.com
- Démarrage possible à tout moment de l'année

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- QCM

TYPE DE VALIDATION

- Attestation de formation

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

- La formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

Une étude des conditions d'accès et des moyens de compensation sera réalisée en amont de l'inscription afin d'identifier plus précisément les conditions de réalisation et de faisabilité de la formation.

Prendre contact en amont avec notre référent Handicap à contact@kereisformation.com

Journée 1 : Construire sa posture de manager

- ✓ Comprendre son rôle et ses responsabilités.
- ✓ Adopter la posture adéquate face à une équipe multi âge.
- ✓ Mettre en place les bases de la confiance.

Se découvrir

- Qui suis-je ? Comment je me sens ? Quelles sont mes difficultés (poste subit ou voulu) ? Pourquoi avez-vous voulu être manager ?
- Qui es-tu ? Comment te perçois-tu (organisé, juste, j'aime les valeurs, déteste l'injustice...) ?
- Qu'est-ce que les autres pensent de toi ? Comment te perçoivent ils ?

Trouver sa posture

- Autorité vs autoritarisme
- Les typologies de management
- Proximité vs distance professionnelle
- Les attentes d'une équipe envers un manager débutant
- Quelles sont les personnes que j'aime manager
- Quel type de manager est-on ?

Manager une équipe multi âge

- Comprendre les différentes générations au travail (Baby-boomers, Gen X, Y, Z)
- Besoins, motivations, modes de communication
- Préjugés et biais à éviter
- Adapter sa posture à chaque profil :
 - ✓ Étude de cas : tensions intergénérationnelles
 - ✓ Exercice : définir ses 5 règles managériales

Journée 2 : Maîtriser la communication managériale

- ✓ Développer une communication efficace, claire et motivante.
- ✓ Savoir donner un feedback positif ou correctif.
- ✓ Savoir ne pas prendre les critiques personnellement.
- ✓ Gérer les échanges avec des collaborateurs difficiles.

Les bases de la communication managériale

- Clarté, précision, assertivité
- Écoute active : reformulation, questions, silence
- Communication verbale / non verbale

Les outils du manager communicateur

- Feedback DESC
- Feedforward
- Reformulation
- Alignement d'équipe

Gérer les situations complexes

- Collaborateur qui coupe la parole
- Collaborateur plus âgé qui conteste
- personnalités difficiles (passif agressif, sceptique, provocateur, démotivé)

Mener les entretiens individuels

- 1:1 de cadrage
- Préparer ses entretiens et feedback
- Suivi de performance
- Retour après conflit

Journée 3 : Organiser, planifier et piloter l'activité

- ✓ Savoir fixer des objectifs et suivre l'avancement.
- ✓ Piloter une activité sans micro manager.
- ✓ Utiliser les outils de gestion d'équipe.

Fixer des objectifs clairs

- Méthode SMART
- Motivation/expérience
- Éviter les objectifs flous
- Objectifs individuels et collectifs

Organiser le travail

- Priorisation (matrice Eisenhower, loi de Pareto 20/80)
- Répartition de la charge de travail
- Gestion des compétences et polyvalence

Suivre et piloter

- Indicateurs simples et utiles (KPI)
- Réunions flash (10–15 minutes)
- Outils de suivi : Kanban, tableaux de bord, checklists

Gérer les imprévus

- Réagir sans paniquer
- Arbitrer rapidement
- Informer efficacement l'équipe

Journée 4 : Motiver, engager et développer son équipe

- ✓ Kpi
- ✓ Autonomie / compétence / appartenance
- ✓ Les leviers pour motiver chaque génération
- ✓ Ce qui démotive à coup sûr

Créer un climat d'engagement

- Reconnaissance personnalisée
- Autonomie graduée
- Responsabilisation
- Célébration des réussites

Développer les compétences

- KPI
- Courbe de gauss
- MBTI
- DISC,
- Identifier les forces et zones d'amélioration
- Plan de développement individuel
- Coaching et accompagnement

Cohésion d'équipe

- L'importance du collectif
- Gestion des rivalités, clans, sous groupes
- Rituels positifs
- Trouver ses alliés

Journée 5 : Gérer les situations difficiles et s'affirmer comme leader

- ✓ Savoir traiter les problèmes de performance et les conflits.
- ✓ Gérer les personnalités difficiles.
- ✓ Se poser comme leader légitime, même débutant.

Gérer la sous-performance

- Observation factuelle
- Entretien de recadrage (méthode en 4 étapes)
- Plan d'amélioration
- Suivi et documentation

Gérer les conflits

- Types de conflits
- Méthode DESC appliquée aux tensions
- Arbitrage juste et équitable
- Cas typiques :
 - conflit intergénérationnel
 - conflit de valeurs
 - conflit sur la répartition du travail

Personnalités difficiles

- Manipulateur
- Contestataire professionnel
- Passif-agressif
- "Star" qui se croit intouchable
- Comment les recadrer tout en maintenant la relation.

Construire son leadership

- Crédibilité
- Constance
- Alignement parole / action
- Communiquer sa vision à l'équipe
- S'imposer et défendre ses positions avec engagement
- Ne pas prendre tout pour soi

Vos interlocuteurs

VOTRE RÉFÉRENT PÉDAGOGIQUE ET FORMATEUR

Bruno FERRE

Formateur expert en crédit et en assurance



Fort de plus de 30 ans d'expérience dans les secteurs de la banque, du crédit et de l'assurance, Bruno a exercé des fonctions de direction d'agence, de management commercial, d'animation de réseaux franchisés et de contrôle interne avant de rejoindre Kereis Formation en tant que formateur-concepteur métier.

Ses domaines d'expertise : Expert des métiers du crédit, de l'assurance, de la conformité et de la réglementation, il conçoit des parcours de formation innovants et anime des formations en présentiel, en classe virtuelle et en e-learning. Son expérience opérationnelle lui permet de proposer des formations concrètes, directement applicables sur le terrain, tout en maîtrisant les outils de conception digitale tels que Talensoft et Storyline.

Ses points forts : Expert métier reconnu – Pédagogue et engagé – Excellente connaissance du terrain – Sens de la transmission – Leadership et management – Rigueur et méthode – Innovation pédagogique – À l'écoute et orienté accompagnement.

VOS CONTACTS

Pôle administratif:

Marine LEGRAND & Anne-Claire GIRIN
contact@kereisformation.com
01 80 52 35 21

Pôle technique :

Emmanuelle BERTRAND & Hortensia N'GORA
tuteur@kereisformation.com

Pôle pédagogique:

Sophie CORINI et Bruno FERRE
tuteur@kereisformation.com



Kereis Services, société en nom collectif
3 rue Victor Schoelcher 44800 SAINT-HERBLAIN
822 620 225 00018

www.kereisformation.com

