

## Gestionnaire performant 3 : communiquer et donner du feedback

### Description de la formation

---

La plupart des études s'entendent pour dire que les gestionnaires passent environ 80% de leur journée à communiquer, que ce soit avec leurs collaborateurs ou avec d'autres acteurs internes ou externes à l'organisation. Une grande partie de la réussite du gestionnaire repose sur ses habiletés de communication. Il a donc tout intérêt à apprendre à communiquer avec impact. À la fin de cette formation, les participants seront outillés à optimiser leurs communications et leurs interventions de gestion pour faciliter l'atteinte des résultats, notamment par l'amélioration des compétences.

### Objectifs pédagogiques

---

1. Reconnaître l'importance et l'impact de la qualité de ses communications.
2. Adapter sa communication en fonction des individus et du contexte.
3. Gérer avec courage des communications difficiles.
4. Préparer ainsi que gérer des réunions et des présentations inspirantes.
5. Donner de la rétroaction percutante.

### Contenu

---

#### Fondements de la communication

- Modèle de fonctionnement des communications
- Composantes de l'écoute active
- Composantes d'un message verbal
- Adapter le contenu de son message au récepteur
- Déléguer
- 4 grands systèmes de communication
- Principales caractéristiques des différents styles
- Comment adapter son approche de communication à celle des autres

#### Contextes en communication de gestion

- Entretenir la civilité au travail
- Endosser le message de la direction
- S'affirmer sans attaquer

#### Gestion des présentations et des réunions

- Présenter de façon stimulante et inspirante
- Gestion des réunions
- Planification d'une réunion
- Structure d'une réunion
- Rôles
- Stratégies spécifiques de gestion de réunion

#### Rétroaction et ses limites

- Objectifs de la rétroaction
- Limites de la rétroaction
- Progression des interventions
- Éléments porteurs d'une rétroaction

#### Approches de la rétroaction

- Rétroaction directe
- Rétroaction différée

## Gestionnaire performant 3 : communiquer et donner du feedback

- Modèles de rétroaction en serpentin
- Questionnement : stratégie pour responsabiliser l'employé dans la rétroaction

### Gérer des communications difficiles

- Employé difficile ou en difficulté
- Conduire une conversation courageuse
- Comment gérer la résistance de notre interlocuteur

### Mon plan d'action

- Transfert de mes apprentissages

### Méthodologie

---

- Exposé
- Démonstration
- Travail d'équipe
- Travail individuel
- Groupe de discussion
- Étude de cas
- Jeu de rôle
- Enseignement par les pairs
- Auto-évaluation

### Clientèle visée

---

Gestionnaire, gestionnaire nouvellement promu ou pour une mise à niveau,

### Particularités

---

Cette formation fait aussi partie du programme de développement Gestionnaire Performant, formation de 6 jours, divisée en 3 blocs de 2 jours (PER-975).

### À savoir lorsque cette formation est en ligne

---

Nos formations en ligne sont diffusées sous forme de classes virtuelles interactives et nous travaillons avec la plateforme Zoom.

Chaque participant.e doit avoir un ordinateur avec un bon accès à Internet ainsi qu'une caméra, un micro et des haut-parleurs afin de participer à la formation. La caméra doit être fonctionnelle et être ouverte tout au long de la formation pour faciliter les échanges avec le formateur et le volet pratique de la formation.

### Formateur(s)

---

Jean-Pierre Benoît

Jean-Pierre compte plus de 40 années d'expertise dans le domaine de l'intervention et de la formation. Au cours de sa carrière, il a contribué au développement du savoir-faire et surtout du savoir-être de plusieurs milliers d'individus tant gestionnaires qu'entrepreneurs, en passant par des athlètes de calibre national. Jean-Pierre est également conférencier, porte-parole en gestion de crise et représentant devant diverses instances gouvernementales.

## Gestionnaire performant 3 : communiquer et donner du feedback

Pierre Ethier

Professionnel chevronné de plus de 35 ans d'expérience, Pierre est reconnu comme un excellent leader maîtrisant les techniques d'amélioration continue, de contrôle de la qualité et de développement organisationnel. Très habile à rallier les participants, il sait créer une atmosphère stimulante dans un cadre d'apprentissage fondé sur l'entraide, la synergie et le partage de savoirs.

Stéphan Lavigne

Formateur, coach et consultant senior en négociation et leadership, Stéphan possède près de 28 années d'expérience en intervention auprès de nombreuses entreprises québécoises et canadiennes d'envergure dans des secteurs diversifiés. Il est notamment reconnu pour son expertise dans toutes les dimensions du management et en négociation collaborative et raisonnée. Au cours de sa carrière, il a ainsi réalisé et supervisé la conception et l'animation de plus de 450 formations différentes sur mesure. Son talent de facilitateur et son expertise lui permettent de transmettre le fruit de ses expériences ainsi que celles cumulées lors de ses interventions auprès de professionnels de tous les niveaux hiérarchiques avec lesquels il a eu le privilège de travailler. De plus, Stéphan est co-auteur des publications « 95 tactiques de négociation » et de « 101 conseils pour propulser votre équipe de ventes au sommet ».

Fouzia Boukhira

Fouzia est consultante stratège en développement de leadership et auteure du livre 101 bonnes pratiques de management. Elle est titulaire d'un diplôme en gestion des RH et d'une maîtrise en gestion de la formation à l'université de Sherbrooke. Elle détient plus de 20 ans d'expérience en RH et formation et possède une solide expertise en matière de rôle-conseil stratégique et de développement et facilitation de programmes de leadership. Après plusieurs années dans un rôle de directrice en formation et développement organisationnel, Fouzia se consacre aujourd'hui à sa passion : enseigner et accompagner les leaders pour mieux se connaître et développer un leadership juste, humain et rassembleur.

### Durée

---

2 jour(s) pour un total de 14 heure(s).

### Coût par participant en formation publique

---

987 \$

### Prochaines dates en formation publique

---

12 et 13 octobre 2022 (En ligne)

31 octobre et 1 novembre 2022 (Montréal)

5 et 6 décembre 2022 (En ligne)

28 février et 1 mars 2023 (En ligne)

3 et 4 avril 2023 (Montréal)

3 et 4 mai 2023 (En ligne)

13 et 14 juin 2023 (Montréal)

ÉTS FORMATION est le leader universitaire en formation continue avec plus de 7 000 participants formés annuellement et une offre de plus de 300 différentes formations. Nos formations sont pratiques et pragmatiques et affichent un taux de satisfaction supérieur à 90 %. Consultez notre programmation complète au <http://www.etsformation.ca/>