



Yendôme

Programme Management BC03

Management | Communication de crise | Gestion de conflit

**45 heures de formation en ligne
+ 5 heures de classes virtuelles avec professeur
+
Accès à la plateforme d'apprentissage en
ligne en illimité**

**TEST de positionnement en début de parcours |
Évaluation en fin de parcours**

TARIF 3 750€ TTC

Objectifs de la formation

Grâce à ces 3 parcours de formation distincts vous apprendrez en 41 modules à obtenir les techniques managériales, les bons réflexes et bonnes postures ainsi que les fondamentaux du management.

Tels que comment développer sa motivation, comment déléguer, comment mener des entretiens managériaux, comment gérer le management situationnel, l'accompagnement au changement et le positionnement de leader ou encore la communication de crise et la gestion des conflits.

Mise à jour le 01/10/2024

Organisme de formation enregistré sous le numéro 117 561 611 75
auprès du préfet de région Ile-de-France.
Siret : 892 167 107 000 10 - RCS PARIS



Contenu de la formation

Grâce à ces 3 parcours de formation distincts vous apprendrez en 41 modules à obtenir les techniques managériales, les bons réflexes et bonnes postures ainsi que les fondamentaux du management.

Tels que comment développer sa motivation, comment déléguer, comment mener des entretiens managériaux, comment gérer le management situationnel, l'accompagnement au changement et le positionnement de leader ou encore la communication de crise et la gestion des conflits.

Modules 1-3

1 -Manager une mission, une posture

- Pourquoi devenir manager ?
- Quel est le rôle du manager d'équipe ?
- Quelles sont les devoirs du manager
- Les compétences du manager
- Quelles sont les qualités et les compétences requises pour devenir manager ?
- Comment réussir sa prise de fonctions
- Les erreurs à éviter lors de la
 - prise de fonction
- Quiz de module

2 - Individualiser les stratégies de motivation du manager

- Comment individualiser les stratégies de motivation
- Motiver vos collaborateurs par les signes de reconnaissance
- Comment favoriser la motivation et les performances des membres de votre équipe
- Stratégie pour remotiver ses collaborateurs
- Comment créer une alliance avec son chef ?
- Comment manager un senior
- Manager plus sénior que soit
- Manager la génération
- Quiz de Module

3 - Le management situationnel

- Comment maîtriser les 4 styles de management situationnel
- 4 Colors
- Maîtriser les quatre styles de management
- Les différentes approches managériales en fonction des styles
- Développer des compétences en partant des besoins
- Réguler les différents comportements
- Développement de la performance opérationnelle
- Quiz de Module

Modules 4-7

4 - Apprendre à déléguer

- Déléguer : Passer du faire au faire faire
- Les 6 Étapes de la délégation
- Prendre des singes ou délégué

5 - Mener des entretiens avec ses collaborateurs

- Les étapes d'un entretien réussi
- Pratiquer l'écoute active
- Qu'est-ce qu'un feedback ?
- Les étapes d'un Feedback réussi
- Mener l'entretien annuel d'évaluation
- Mener l'entretien biannuel professionnel
- Quiz de module

6 - Appréhender le leadership

- Introduction :
- Appréhender le leadership
- Qu'est-ce qu'être un Leader :
- l'ABR du leadership
- Leadership et influence

7 - Manager le changement

- Mettre en place une culture du changement
- Un leadership sans peur
- Agilité organisationnelle
- Accompagner les transformations
- Gérer les résistances du changement

Modules 8-10

8 - Animer une réunion

- Les bénéfices d'une réunion
- Les 3 clés pour animer vos réunions
- Le développement par le travail collaboratif

9 - Comment appréhender le conflit ?

- Quelles sont les principales sources de conflit au travail
- Du désaccord au conflit
- Quelles sont les coûts et les risques de conflits
- Le conflit peut-il être une opportunité ?
- La mécanique interne du conflit
- Les 5 étapes du conflits
- Les facteurs d'inflation du conflit
- Les 3 cerveaux, le stress et le conflit

10 - Développer une intelligence relationnelle

- Intro
- Établir un rapport d'égal à égal pour vous affirmer avec tact
- Cultiver un regard positif
- S'affirmer sainement, adopter une attitude constructive
- Comment se contrôler et gérer un conflit de manière constructive
- Pratiquer l'écoute active
- Poser des limites et dire non
- Les états du moi, parent, adulte, enfant
- Sortir des jeux relationnels

Modules 11-12

11 - Résoudre un conflit ouvert

- Intro
- Anticiper et désamorcer les conflits latents
- Les préalables avant de gérer le conflit
- Gestion des conflits internes - Comment s'y prendre
- Comment se préparer à aborder un sujet conflictuel
- Organiser la rencontre pour dénouer le conflit
- Désamorcer l'escalade d'un conflit
- Un conflit bien résolu, qu'est-ce que c'est ?
- Résoudre un conflit avec un client en 5 étapes
- La réunion de régulation, régler les problèmes

12 - Adopter une attitude constructive dans le conflit

- Intro
- Les attitudes face aux conflits selon Thomas Kilmann
- Gérer nos conflits intérieurs
- Maîtriser l'art du contournement
- Répondre aux objections du client ou du collaborateur
- La méthode DESC - communication non violente
- Questionner et changer ses perceptions Oser le lâcher prise
- Gérer l'après conflit

Modules 13-17

13 - Arbitre au médiateur - Gérer un conflit en tant que tiers

- Les approches de la gestion de conflits
- Les avantages et rôles du médiateur
- Être manager et médiateur
- Les qualités du médiateur
- Une médiation réussie en 8 étapes

14 - Créer un environnement de travail plus collaboratif

- Intro
- Des valeurs pour faciliter la collaboration
- La charte relationnelle / Le code de bonne conduite
- Les chartes de l'engagement mutuel
- Clarifier rôles et responsabilités pour éviter le conflit

15 - Ouvrir des paradigmes au-delà du conflit

- La gestion de conflits dans l'entreprise libérée
- Les jeux de domination, pourquoi nous cherchons le pouvoir

16 - Communiquer dans le désaccord

- Qu'est-ce qu'un désaccord
- Ce qu'il faut retenir avant de formuler un désaccord

17 - Améliorer ses talents relationnels

- Améliorer ses talents relationnels –
partie 1
- Améliorer ses talents relationnels –
partie 2

Modules 18

18 - Management à distance

- L'histoire du management à distance
- Genèse : Du manager au E-manager
- Les spécificités du management à distance
- Quand la distance ne remet pas en question
- les pratiques habituelles du management
- Une pratique managériale évolutif pour prendre acte de la distance
- Le concept de distance - partie 1
- Le concept de distance - partie 2
- La notion d'équipe à distance
- Les risques associés aux équipes dispersées
- Les déterminants de la performance des équipes distantes
- Les outils pour gérer la distance - Partie 1
- Les outils pour gérer la distance - Partie 2
- Les bonnes pratiques du management à distance
- Le rôle du manager - Partie 1
- Le rôle du manager - Partie 2
- L'accompagnement RH pour gérer la distance – Partie 1
- L'accompagnement RH pour gérer la distance – Partie 2
- Les outils
- Conclusion

Modules 19

19 - Gestion du stress

- Qu'est-ce que le stress
- Définition psychologique
- Les agences stresseurs
- Les manifestations et signes du stress
- Les conséquences du stress sur la santé
- Comment évaluer son stress
- Comment mieux gérer son stress et ses émotions
- Résoudre les situations difficiles et conflits interpersonnels - Partie 1
- Résoudre les situations difficiles et conflits interpersonnels - Partie 2
- L'ascenseur émotionnel :
- Qu'est-ce que c'est et comment l'utiliser ?
- Comment la médecine chinoise analyse les émotions
- Comment créer un environnement de bien-être au travail et éviter le stress
- Les solutions pour appréhender le stress
- Comment être positif - Partie 1
- Comment être positif - Partie 2
- S'entourer d'influences positives
- Éviter les influences négatives
- L'importance de savoir dire non au travail
- Comment dire non sans culpabiliser
- 5 étapes pour lâcher prise rapidement
- Nos exercices de respiration pour combattre le stress et l'anxiété
- La MINDFULNESS, la méditation pleine conscience
- L'EFT ou Emotional Freedom Technique pour réduire le stress

Modules 20-21

20 et 21 - Le management public :

Approches conceptuelles et enjeux de pilotage

- Étude de cas
- Quiz Final
- Test de satisfaction

- Des fichiers Pdf
- Du contenu management publiques

Yendôme

Programme Communication de crise

10 heures de formation

+

Accès à la plateforme d'apprentissage en
ligne en illimité

**TEST de positionnement en début de parcours |
évaluation post formation**

Objectifs de la formation

Cette formation de 4 modules favorisera l'adaptation à votre poste de travail, à l'évolution auxquels vous pouvez être confronté dans vos différents emplois ainsi qu'à votre maintien dans l'emploi.

Cela vous permettra de participer au développement de vos compétences en lien ou non avec votre poste de travail et d'acquérir une qualification plus élevée.

Mise à jour le 01/10/2024

Organisme de formation enregistré sous le numéro 117 561 611 75
auprès du préfet de région Ile-de-France.
Siret : 892 167 107 000 10 - RCS PARIS

Module 1 (1/2)

1 - Les fondamentaux de la communication de crise

- Présentation
- Objectifs de la formation
- Programme
- La communication
- Organisation
- Institution
- La communication institutionnelle
- L'image de marque
- Relations publiques
- Relations presse
- Publicité
- Crise
- Communication de crise
- Gestion de crise
- Service de communication
- Cellule de crise
- Le 15 avril 1912 : Le Titanic
- Le traitement médiatique suite au naufrage du Titanic
- 1972-1974 : Le Watergate
- McDo SuperSize ME
- Les stratégies de communication de McDonald's
- suite à la sortie du film
- Société Générale
- Les stratégies de communication de la Société Générale
- L'affaire Société Générale devient l'affaire Kerviel
- Évolution historique de la notion de communication de crise

Module 1 (1/2)

- Les grands courants de pensée
- Caractéristique n°1 : Les intervenants principaux
- Caractéristique n°2 : L'onde de choc
- Caractéristique n°3 : L'excès d'informations
- Caractéristique n°4 : Un contexte imprécis
- Caractéristique n°5 : La notion du temps perturbée
- Facteurs d'aggravation des crises actuelles
- L'organisation d'un service de communication de crise transversale
- Le rôle de l'image de marque dans la communication de crise
- Les 4 phases de vie des crises
- La phase préliminaire
- La phase aiguë
- La phase chronique
- La phase de cicatrisation
- Typologie de base
- Typologie des crises organisationnelles
- La dimension économique
- La dimension technique
- La dimension politique
- La dimension corporate
- Facteur n°1 : la déhiérarchisation
- Facteur n°2 : la responsabilisation des usagers
- Facteur n°3 : Le World Wide Web
- Facteur n°4 : la globalisation
- Facteur n°5 : les nouvelles technologies (NTIC)
- Facteur n°6 : le rôle des médias
- Facteur n°7 : le progrès de la réglementation
- Facteur n°8 : le pouvoir judiciaire
- Facteur n°9 : le pouvoir associatif
- Facteur n°10 : le pouvoir salarial
- Facteur n°11 : la science de la mesure
- **Quiz de module**

Module 2

2 - Anticiper la crise

- Comment atténuer les conséquences de la crise ?
 - La cartographie des risques
 - La préparation
 - L'introspection
 - La mise à jour permanente des informations
 - Exercice de simulation
 - La cellule de crise
 - Qui fait partie de la cellule de crise ?
 - Le porte-parole
 - 5 facteurs de réussite de la cellule de crise
 - Le document de suivi
 - Étape 1 - La stratégie de communication 5'22
 - Étape 2 - Le sens des mots
 - Étape 3 - Le media training
 - Étape 4 - Le plan stratégique de relations publiques
 - Les organismes de réglementation gouvernementaux et les responsables des politiques
 - Les médias 2'05
 - Les témoins auditifs et oculaires 4'59
-
- **Quiz de module**

Module 3 (1/2)

3 - Gérer la crise

- Les objectifs de la gestion de crise
- La gravité de l'événement
- La notoriété des médias relais
- La prise en compte des différents protagonistes de l'histoire
- La maîtrise des éléments factuels
- La plausibilité
- La mise en lumière des charges
- La notion du temps
- La survie de l'organisation
- Le discours transparent VS le démenti
- Stratégie n°1 : adopter la stratégie de la reconnaissance
- Stratégie n°2 : l'art de déplacer le débat avec le projet latéral
- Le transfert de l'attention
- La contre-attaque
- Amener l'accusation sur une autre piste

Module 3 (2/2)

- Désigner les leaders
- Réduire sa responsabilité par la victimisation
- Il y a pire ailleurs
- La stratégie de l'évitement
- Stratégie n°3 : Le refus de communiquer
- Le déni de crise
- Le bouc-émissaire
- Le silence
- Le chaînon-manquant
- Le changement dans le temps
- Les enjeux médiatiques pendant la crise aiguë
- La fonction des médias pendant la crise
- L'hyper-communication
- La personnification des scandales
- La mondialisation 2'02
- La simplification à outrance
- Le catastrophisme
- La réactivité
- Qui est le coupable
- Les outils de communication avec l'externe
- Internet
- Les portes-ouvertes
- Le numéro vert
- La diffusion des messages
- Les crises à long terme
- La répétition du message principal
- L'essence du message
- La reconnaissance journalistique
- La gestion de l'urgence
- La gestion de l'après-crise

- **Quiz de module**

Module 4

4 - La gestion de crise à l'ère du digital

- Internet, nouveau lieu naissance des crises
- Internet garde en mémoire toutes les crises
- L'amplification de la crise dû à Internet
- La veille informationnelle et stratégique
- L'échange rapide des informations
- De la naissance à la diffusion de nouvelles théories
- Comment gérer la diffusion des rumeurs ?
- L'inquiétude dans un contexte de crise
- La science n'est pas aussi réactive que la comm'
- L'anti-capitalisme croissant
- La notion de responsabilité
- L'interprétation des messages
- Une colère assumée
- Le retournement des opinions / des opinions pas toujours tranchées
- La gestion de la crise en interne
- La communication managériale
- La communication directe et indirecte
- Une communication en 3 temps
- Les stratégies de communication en interne
- Le ciblage
- L'attitude
- L'instantanéité
- L'intégration
- La finitude
- Quiz

Yendôme

Programme Gestion des conflits

10 heures de formation

+

Accès à la plateforme d'apprentissage en
ligne en illimité

**TEST de positionnement en début de parcours |
évaluation post formation**

Objectifs de la formation

Cette formation de 9 modules vous permettra d'appréhender un conflit et de le solutionner. Vous apprendrez à gérer grâce l'intelligence relationnelle tous types de conflits. Vous verrez comment adopter une attitude constructive dans la résolution du conflit, vous découvrirez également les rôles d'arbitre et de médiateur et la création d'un environnement de travail collaboratif.

Mise à jour le 01/10/2024

Organisme de formation enregistré sous le numéro 117 561 611 75
auprès du préfet de région Ile-de-France.
Siret : 892 167 107 000 10 - RCS PARIS

Modules 1-2

1 - La gestion des conflits au sein d'une entreprise

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Des conflits larvés aux conflits ouverts
- Les sources du pouvoir dans l'organisation
- Les conflits entre l'individu et le groupe
- Les attitudes en situation de conflit
- Les conflits intergroupes
- Réguler les tensions
- Communiquer et gérer les conflits
- Les règles de communication en situation de conflit
- Stratégie de résolution de conflit
- La négociation
- Le déroulement de la négociation
- Découvrir la source de motivation
- Les enjeux de la motivation dans l'entreprise
- Démotivation et conflit de motivation
- **Quiz de module**

2 - Comment appréhender le conflit ?

- Quelles sont les principales sources de conflit au travail ?
- Du désaccord au conflit
- Quels sont les coûts et les risques de conflit ?
- Le conflit peut-il être une opportunité ?
- La mécanique interne du conflit
- Les 5 étapes du conflit
- Les facteurs d'inflation du conflit
- Les 3 cerveaux, le stress et le conflit

Modules 3-4

3 - Développer une intelligence relationnelle

Introduction

- Établir un rapport d'égal à égal pour vous affirmer avec tact
- Cultiver un regard positif
- S'affirmer sainement, adopter une attitude constructive
- Comment se contrôler et gérer un conflit de manière constructive
- Pratiquer l'écoute active
- Poser des limites et dire non
- Les états du moi, parent, adulte, enfant
- Sortir des jeux relationnels

4 - Résoudre un conflit ouvert

- Introduction
- Anticiper et désamorcer les conflits latents
- Les préalables à la gestion du conflit
- Gestion des conflits internes - Comment s'y prendre
- Comment se préparer à aborder un sujet conflictuel
- Organiser la rencontre pour dénouer le conflit
- Désamorcer l'escalade d'un conflit
- Un conflit bien résolu, qu'est-ce que c'est ?
- Résoudre un conflit avec un client en 5 étapes
- La réunion de régulation, régler les problèmes

Modules 5-6

5 - Adopter une attitude constructive dans le conflit

- Introduction
- Les attitudes face au conflit selon Thomas Kilmann
- Gérer nos conflits intérieurs
- Maîtriser l'art du contournement
- Répondre aux objections du client ou du collaborateur
- La méthode DESC - communication non violente
- Questionner et changer ses perceptions
- Oser le lâcher-prise
- Gérer l'après-conflit

6 - Arbitre ou médiateur - Gérer un conflit en tant que tiers

- Les approches de la gestion de conflit
- Les avantages et rôles du médiateur
- Être manager et médiateur
- Les qualités du médiateur
- Une médiation réussie en 8 étapes

Modules 7-9

7 - créer un environnement de travail plus collaboratif

- Introduction
- Des valeurs pour faciliter la collaboration
- La charte relationnelle - Le code de bonne conduite
- Les chartes de l'engagement mutuel
- Clarifier rôles et responsabilités pour éviter le conflit

8 - Ouvrir des paradigmes au-delà du conflit

- La gestion de conflits dans l'entreprise libérée
- Les jeux de domination, pourquoi nous cherchons le pouvoir

9 - Gestion du stress

- Introduction
- Qu'est-ce que le stress ?
- Définition psychologique
- Les agents stresseurs
- Les manifestations et signes du stress
- Les conséquences du stress sur la santé
- Comment évaluer son stress
- Comment mieux gérer son stress et ses émotions
- Résoudre les situations difficiles
- et les conflits interpersonnels - Partie 1
- Résoudre les situations difficiles
- et les conflits interpersonnels - Partie 2
- L'ascenseur émotionnel :
- Qu'est-ce que c'est et comment l'utiliser ?
- Comment la médecine chinoise analyse les émotions
- Comment créer un environnement de
- bien-être au travail et éviter le stress

Modalités de Formation

FORMATION

Annexes 1/5

PUBLIC

TOUT PUBLIC

PRÉREQUIS/APTITUDES

Expérience professionnelle sur un poste et/ou dans les métiers du marketing. Maîtrise des fondamentaux du graphisme de l'usage des outils informatiques et de l'environnement web.

PRÉREQUIS TECHNIQUES

Disposer d'un ordinateur ou d'un smartphone ou d'une tablette avec une connexion internet, un microphone et une caméra en état de marche.

MODALITES ET DELAIS D'ACCES

Formation e-learning en FOAD et/ou avec partie de formations individuelles à distance sous la forme de classes virtuelles en solo ou en groupe (cf Convention). En cas d'inscription en ligne depuis le portail CPF, entrée en formation 11 jours ouvrés après la signature de la convention sur le portail CPF.

DURÉE

Modulable en fonction du parcours de formation choisi.

DATES OU PÉRIODE

VOIR CONVENTION DE FORMATION

HORAIRES

- La partie e-learning est accessible 7/7 et 24h/24h.
- Le monitoring et l'assistance technique sont disponibles 7/7 j de 9H à 17H.
- L'assistance pédagogique est disponible du lundi au vendredi de 9H à 16H30
- Échange avec le formateur par téléphone et visioconférence et avec la conseillère pédagogique par téléphone et/ou par mail, disponible sur demande.

Yendôme

CONTENU

Cette action de formation est une action concourant au développement des compétences réalisées suivant un format à distance.

Le suivi de l'exécution de l'action de formation, pour la séquence réalisée à distance, sera effectuée au moyen de travaux que le stagiaire devra réaliser sur ordinateur sur la plateforme pédagogique e-learning sur des logiciels tiers.

MODALITÉS D'ÉVALUATION D'ATTEINTE DES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- QCM/Quizz
- Grille d'évaluation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Échange avec le formateur par visioconférence (classes virtuelles) et avec la conseillère pédagogique par téléphone et/ou par mail.

MOYENS PERMETTANT LE SUIVI ET L'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

SUIVI DE L'EXÉCUTION :

Attestation d'assiduité mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Relevé de connexions, signé par un représentant de l'organisme de formation (Attestation de fin de formation)

Convention indiquant la date de l'action et les heures de début et de fin d'utilisation du programme.

APPRÉCIATION DES RÉSULTATS :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Évaluation continue durant la session.
- Remise d'une attestation de fin de formation.
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation.

LIEU

Formation Ouverte A Distance (FOAD) accessible 7j/7 et 24H/24 à partir d'une plateforme conçue spécialement pour le e-learning.
Pour les personnes en situation de handicap, nous mettrons tout en œuvre pour vous accueillir ou pour vous réorienter. Vous pouvez contacter notre référente handicap Mme Jessica SYLVESTRE au 01.73.19.11.57 ou par mail jessica.sylvestre@vendome-formation.fr.

OBJECTIFS DE LA FORMATION ET COMPÉTENCES VISÉES

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Les bons réflexes et bonnes postures.
- Comment développer la motivation,
- Comment déléguer
- Comment mener des entretiens managériaux
- Apports sur le management situationnel
- L'accompagnement au changement
- Le positionnement de leader
- Gestion de la communication de crise
- Gestion des conflits

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT DES FORMATIONS

MODALITÉS PÉDAGOGIQUE

- Évaluation des besoins et du profil du participant.
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules.
- Cas pratiques.
- Questionnaire et exercices.
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences.
- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules.
- Accès individualisé grâce à 1 login et 1 mot de passe par apprenant permettant le contrôle et l'évaluation par les tuteurs formateurs à partir d'une plateforme conçue spécialement pour le e-learning.

RÉFÉRENT PÉDAGOGIQUE ET FORMATEUR

Chaque formation est sous la responsabilité du directeur de l'organisme de formation ; le bon déroulement est assuré par la responsable pédagogique, Jessica Sylvestre, désignée par l'organisme de formation.