Formations Management de l'organisme de formation ProFormalys

Synergie d'équipe

Objectifs : Optimiser les relations client-fournisseur internes, les échanges et la coopération interne. Solidariser l'équipe autour de valeurs communes de coopération. Repérer les stratégies de mise en conflit et les désamorcer. Déterminer des modalités de coopération.

PROGRAMME

1 - COOPERER

Ce thème souligne en quoi chacun fait inconsciemment de la rétention d'information et en quoi cela nuit à la coopération interne. Il motive les participants à déterminer des modalités de coopération entre eux.

Il enclenche des actions internes (à une équipe) et inter-services de coopération.

Jeu de mise en situation de coopération interne et de circulation de l'information :

- Analyses et discussions :
  - Les effets de la compétition interne, du stress, et de la rétention inconsciente de l'information sur la coopération, la motivation et la qualité de service rendue au client.
  - La recherche de coupables au lieu de solutions pour le client.
  - Les effets du rapport gagnant/perdant et de la méfiance.
  - Les structures de circulation de l'information et leurs effets conflictuels : de la nécessité de se réunir et de partager l'information.
- Quelles informations transmettre : discussion.
- Analyse des relations client-fournisseur internes mises en œuvre lors du jeu.

De la nécessité de contrats inter-services :

- Réflexions en sous-groupes sur les relations client-fournisseur internes: les attentes de chacun, les forces et faiblesses dans la coopération, …
- Définition de contrats de coopération et/ou de modes opératoires.

2 - COMMUNIQUER ET INDUIRE UNE RELATION POSITIVE

Toute communication produit 2 types de messages : des informations sur le contenu du message et des informations sur la relation entre les personnes. Qui parle, à qui et comment il lui parle : ce sont les transactions ou interactions. Ainsi, quelque soit le comportement adopté , il induit un comportement chez l'autre.

- Auto diagnostic de ses modalités de communication et des comportements induits/provoqués chez les autres.
- Comment induire une relation de partenariat adulte/adulte : études de cas (Analyse Transactionnelle)

3 - LES STRATEGIES DE MISE EN CONFLIT

- Les conflits liés aux rôles joués : études de cas.
- Les techniques de démarche conflictuelle : comment les désamorcer : études de cas.

4 - LA CHARTE DE COLLABORATION INTERNE

- Discussion en groupe pour synthétiser les valeurs de coopération.
- Jeu mettant en situation des équipes qui doivent collaborer ensemble pour répondre à la demande d'un client.

Personnes concernées :
Cadres
Responsables de services
Nouveaux managers.

Pré requis : aucun

PEDAGOGIE

Le Formateur
Issu du management
Très expérimenté en formation de cadres.

La démarche consiste à déterminer des modalités d'action destinées à optimiser les relations internes.

Des mises en situation permettent de prendre conscience de la nécessité d'adopter de nouveaux comportements.

Intra entreprise
Lieu de Formation : dans la ville de votre choix.

Tarif Inter entreprises par personne

2 jours

1 150 €

Réf : MA092