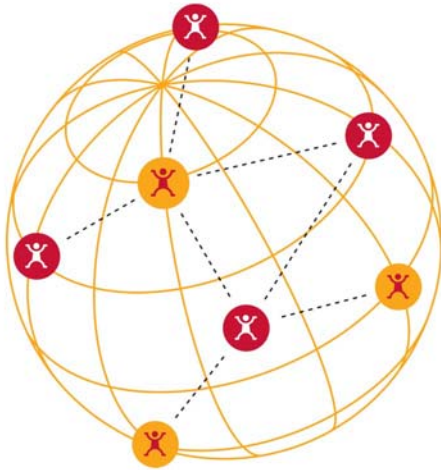


DESCRIPTIF DE FORMATION



MGT-106F APTITUDES POUR UNE GESTION EFFICACE

DESCRIPTION

Ce programme de formation de 5 jours a pour but de fournir aux participants les outils et aptitudes nécessaires pour gérer plus efficacement et améliorer la performance personnelle et professionnelle en matière de planification, de résolution de problèmes, de prise de décisions et de communications.

OBJECTIFS

- Améliorer la capacité des participants à concevoir et mettre en œuvre des stratégies d'affaires efficaces en intégrant des concepts, outils et techniques de gestion contemporaines à leurs activités de planification
- Fournir une compréhension des principales activités d'affaires et expliquer comment celles-ci peuvent être incorporées dans une stratégie d'entreprise
- Examiner les concepts clés en leadership, en communications, en négociations, en coaching et en consolidation d'équipe pour aider les participants à devenir plus efficaces en tant que leaders



- Aiguiser les aptitudes des participants en matière de prise de décisions et de résolution de problèmes
- Fournir les techniques adaptées pour créer un environnement de travail positif avec des employés engagés et motivés travaillant en équipe
- Fournir des techniques pour gérer plus efficacement les changements qui surviennent à l'intérieur de l'organisation
- Montrer aux participants comment gérer la planification stratégique en tant que processus continu, relier les plans tactiques aux plans stratégiques et améliorer l'exécution pour atteindre les résultats voulus
- Expliquer comment construire des réseaux efficaces qui accroissent les ventes et la concurrence
- Fournir une présentation de l'utilisation des techniques contemporaines d'amélioration de la performance pour créer un système de travail de haute performance et arriver à continuellement améliorer les processus de travail, le travail d'équipe et les pratiques de gestion

SUJETS

- Plan : rôle du penseur et stratéguiste
 - Comprendre l'impact des forces de l'industrie sur l'organisation
 - Comprendre pourquoi les employés sont la clé du succès
 - Comprendre les besoins du client
 - Connaître la concurrence de l'organisation
 - Comprendre la véritable valeur pour l'actionnaire
 - Identifier la mission, la vision et les valeurs de l'organisation
 - Se concentrer sur les stratégies qui découlent des besoins corporatifs
 - Identifier les forces environnementales qui pourraient avoir des répercussions sur la stratégie de l'organisation
- Communiquer : l'importance de la communication efficace pour stimuler le changement et atteindre les résultats
 - Communiquer la mission, la vision et les valeurs
 - Communiquer efficacement à travers l'organisation
 - Communiquer les objectifs et priorités de façon à stimuler les employés à s'engager dans la direction souhaitée



- Assurer des synergies entre les employés, les processus et les stratégies
 - Comprendre le rôle de la communication pour aider l'organisation à délaisser la peur et à opter pour l'engagement
 - Comprendre la gestion du changement
 - Diriger un changement qui créera une valeur économique et développera des capacités organisationnelles
 - Gérer la résistance au changement
- Exécuter : maîtriser la complexité et développer les habilités
 - Prédéterminer les étapes clés et les paramètres de mesure des résultats en termes de revenus, coûts et échéanciers
 - Apprendre à établir des priorités
 - Établir et gérer les allocations, les marges et les réserves
 - Apprendre comment concevoir et bâtir une équipe de haute performance
 - Aligner les comportements avec les objectifs organisationnels à atteindre
 - Évaluer les employés et les situations afin d'être plus efficace au niveau de la gestion du personnel
 - Identifier et surmonter les barrières à la performance de l'équipe
- Exécuter : mobiliser les équipes pour atteindre des objectifs
 - Utiliser la motivation pour encourager les gens à être le plus efficace possible
 - Utiliser les aptitudes du leadership pour une meilleure influence sur les processus de groupe
 - Impliquer les autres dans le processus décisionnel
 - Établir les objectifs et les possibilités
 - Créer un plan réaliste et un budget dont les résultats visés sont clairs
 - Établir les attentes en matière de performance et prendre des mesures correctives
- Mesurer et gérer : satisfaction de la clientèle – la clé du succès
 - Donner un aperçu des principaux facteurs de prestation d'un service professionnel axé sur le client
 - Apprendre comment répondre efficacement aux incidents/plaintes des clients
 - Comprendre les attentes des clients
 - Définir les normes de service et les Ententes sur le Niveau de Service (ENS/SLA)
 - Mesurer la performance des lignes de produits et des divisions
 - Mesurer la qualité, le service à la clientèle et la productivité



- Identifier les coûts et revenus pertinents aux prises de décisions, telles que la sous-traitance, l'ajout ou le retrait d'un produit et la restructuration d'une organisation
- Amélioration continue : combiner l'esprit entrepreneurial et le sens des affaires
 - Relier les stratégies de ventes et marketing à l'ensemble de la stratégie d'entreprise
 - Identifier et exploiter les opportunités de nouveaux services, de processus améliorés et de service à la clientèle évolué
 - Relier toutes les activités pour maximiser la valeur livrée au client

AUDIENCE CIBLÉE

- Managers et personnel en télécommunications supervisant des employés, chefs d'équipe ou gérant des projets, ayant comme but de :
 - Développer leurs capacités en termes de stratégie et de planification
 - Acquérir des compétences ou améliorer leurs compétences existantes en leadership et en coaching
 - Acquérir les connaissances et les outils permettant de mener à bien les projets tout en respectant le délai et le budget établi
 - Développer des compétences en gestion du changement en guidant et en appuyant les gens lors des transformations
 - Développer des compétences en communication et en gestion des relations pour maximiser la productivité et les résultats
 - Apprendre à générer des volumes de ventes et des profits croissants
- Les managers souhaitant élargir leur éventail de compétences en acquérant les aptitudes clés pour une gestion efficace



MÉTHODOLOGIE

Nos programmes de formation combinent des présentations d'experts, des ateliers de travaux, des analyses de cas et des discussions sur des situations réelles auxquelles font face les participants. Le matériel complet de formation est fourni à tous les participants pour qu'ils puissent plus tard s'y référer et assurer ainsi un suivi de leurs plans d'action.

LIEU

Nos programmes de formation sont régulièrement dispensés dans différentes villes sélectionnées à travers le monde. Sur demande, nos formateurs peuvent dispenser nos programmes de formation dans le lieu de votre choix. Si vous êtes intéressés, veuillez nous contacter à training@neotelis.com.

EXPERTISE

Neotelis offre des services de conseil et de formation aux organisations en télécommunications à travers le monde. Son équipe d'experts a formé des milliers de dirigeants et managers travaillant pour des opérateurs, des régulateurs et des gouvernements dans plus de 100 pays à travers le monde.

