

FOCUS Ressources Humaines vous offre différentes formations. Elles sont spécialement dispensées pour votre entreprise et ne sont pas disponibles en séance publique. Chacune de ces formations est minutieusement adaptée à la réalité et aux besoins de votre organisation, de votre marché et des participants.

Les formations peuvent être dispensées en groupe ou en formule coaching. La durée des formations varie selon le nombre de participants et le sujet abordé. **Nous sommes formateurs agréés par Emploi-Québec.**

GOUVERNANCE : RÔLE ET RESPONSABILITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

- Rôle et responsabilités des membres du conseil d'administration
- Saisir les différences et complémentarités de rôles entre le CA et le DG
- Comprendre et appliquer le processus décisionnel au sein de l'organisation
- Les valeurs coopératives et l'impact sur la gouvernance
- Les administrateurs et leur rôle d'ambassadeur, essentiel au sentiment d'appartenance
- Suspension ou congédiement d'un administrateur
- Rôle budgétaire des différentes instances
- L'exercice des droits et devoirs
 - Code de conduite et d'éthique
 - Respect des lois et règlements
- Notion de conflit d'intérêts
- Confidentialité
- L'autoévaluation du conseil d'administration

TRAVAILLER SELON SON TYPE DE PERSONNALITÉ

- Test individuel pour identifier votre type de personnalité
- Découvrir les 4 types de personnalité (analytique, directif, aimable et expressif)
- Connaître les caractéristiques de chaque personnalité
- Apprendre à déceler rapidement les personnalités et à gagner leur confiance
- Comprendre pourquoi le « courant » ne passe pas bien avec tout le monde
- Comment apprendre à travailler avec son opposé
- S'adapter au lieu de juger
- Mettre à profit la personnalité de vos collègues pour obtenir un impact positif
- Optimiser vos relations en sachant à qui vous avez affaire
- Les avantages de constituer une équipe complémentaire
- Jeux de rôle

OPTIMISER VOS COMPÉTENCES EN GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

- Le processus d'embauche
- L'intégration d'un employé
- Gérer l'intergénérationnel
- La rémunération
- Les mesures disciplinaires
- Les réunions productives
- Les différentes formes de reconnaissance
- L'évaluation de de rendement de vos employés
- Le développement de compétences
- La planification de la main-d'œuvre
- La mobilisation et la motivation
- La gestion des conflits et des employés difficiles

DE GESTIONNAIRE À LEADER!

- Le processus d'embauche
- L'intégration d'un employé
- Gérer l'intergénérationnel
- La rémunération
- Les mesures disciplinaires
- Les réunions productives
- Les différentes formes de reconnaissance
- L'évaluation de de rendement de vos employés
- Le développement de compétences
- La planification de la main-d'œuvre
- La mobilisation et la motivation
- La gestion des conflits et des employés difficiles

UNE ÉQUIPE ENGAGÉE ET PERFORMANTE

- Qu'est-ce qu'une équipe et quels sont ses stades de développement
- Les caractéristiques d'une équipe performante et des valeurs qui l'entourent
- Les 4 styles de personnalités
- Constituer mon équipe pour bâtir des relations solides
- Caractéristiques d'une équipe engagée
- Définir mon style de gestionnaire et l'adapter à mon équipe
- Comment stimuler la collaboration
- La communication avec mon équipe
- Cibler les objectifs à atteindre et déterminer les niveaux de performances
- Plan d'action pour une équipe efficace et tableau de bord

PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS EN ENTREPRISE

- Les facteurs potentiels de conflits
- Démystifier et définir un conflit
- Méthodologie et outils de prévention
- Intervention selon le type de conflit :
 - Le conflit entre employeur-employé
 - Le conflit entre gestionnaires
 - Le conflit entre collègues de travail
 - Le conflit entre équipes de travail
- Le rôle du médiateur
- Les étapes de la résolution
- La mise en place des solutions
- Le suivi

LE SERVICE À LA CLIENTÈLE; L'AFFAIRE DE TOUS!

- Le service à la clientèle, c'est l'affaire de tous
- Comment détecter un client insatisfait
- Les 4 types de client et vous!
- L'éthique téléphonique
- Désamorcer un client en colère
- Les 5 plus graves erreurs à éviter
- L'écoute active
- Les questions ouvertes
- Comment transformer vos clients en « vendeurs » pour votre entreprise
- Comment fidéliser votre client

GESTION D'UN EMPLOYÉ DIFFICILE OU PATHOLOGIQUE

- Qu'est-ce qu'un employé difficile
- Votre rôle en tant que gestionnaire
- Identifier le rôle des deux parties
- Quelles sont les limites selon les lois
- Les différentes étapes de la gestion d'un employé difficile
- La satisfaction des collègues de travail
- Comment débiter le changement
- Les étapes des mesures disciplinaires
- Les techniques de communication et les méthodes de feedback
- L'élaboration d'une stratégie de gestion (plan d'action)
- Repérer et éviter d'éventuels employés difficiles
- Les différents types de pathologies et comment encadrer ses employés

GESTION DE PERSONNEL EN MILIEU SYNDIQUÉ

- Votre droit de gérance
- Bien connaître la convention collective et en tirer avantage
- Qui sont vos alliés parmi le personnel
- Éviter les zones grises
- Votre rôle vs celui de la direction des ressources humaines
- L'importance de votre relation avec le représentant syndical
- La communication avec votre équipe
- La contestation de l'autorité
- La maîtrise de votre rôle
- Les cas problèmes
- La mobilisation du personnel et votre rôle de leader
- Susciter l'engagement mutuel entre la direction et ses employés?
- L'appréciation de rendement dans un contexte de convention collective
- Mises en situation et cas problèmes
- Formes de reconnaissance du personnel syndiqué

L'ART DU RECRUTEMENT, DE LA MOBILISATION ET DE LA GESTION DU RENDEMENT

- L'analyse et la description de poste
- La rédaction et l'affichage
- L'analyse des curriculum vitae
- Les questions et la structure d'entrevue
- La vérification des références
- L'accueil et l'intégration
- La communication
- La préparation de l'évaluation de rendement
- Le déroulement de la rencontre
- La critique constructive
- Le suivi de l'évaluation

GÉRER SON TEMPS, SES PRIORITÉS ET L'ART DE DÉLÉGUER

- Principes de base en gestion du temps
- Détermination de vos buts et objectifs
- Comment utiliser vos outils
- L'organisation du lieu de travail
- Connaître son cycle d'efficacité et l'utiliser
- Apprendre à maîtriser les échéanciers
- Maîtriser vos télécommunications et vos communications
- Réunions productives, préparation et suivi (gestionnaires)
- Reconnaître et éliminer les « grugeurs » de temps
- Connaître les raisons pour lesquelles on ne délègue pas
- Découvrir les avantages de déléguer
- Déterminer les tâches à haut rendement et celles pouvant être déléguées
- Identifier les employés à qui vous pouvez déléguer
- Identifier les étapes de la délégation
- Assurer un suivi et éviter les pièges

VENTE ET NÉGOCIATION STRATÉGIQUE

- Développer un discours de vente qui a du « punch »
- La gestion de la relation client
- L'analyse des besoins et l'offre de service
- Pratiquer l'écoute active
- Adopter un langage positif
- Les 4 types de personnalité, comment leur vendre?
- Effectuer un débriefing
- Préparer des arguments pour contrer les objections et négocier efficacement
- Le « closing »
- 20 astuces pour fidéliser votre clientèle
- Vendre à répétition et sans effort
- Comment alimenter votre « PIPELINE » de clients potentiels

GÉRER LE CHANGEMENT EN ENTREPRISE

- La résistance au changement
- S'entraîner à voir les opportunités
- Les étapes du changement
- Identifier ses marges de manœuvre
- À chacun son rôle
- Le leadership
- La mobilisation des équipes de travail
- L'implantation

LA COMMUNICATION DANS VOTRE ORGANISATION

- La communication organisationnelle
- Les réunions
- Les outils de communication
- Le feedback
- Comprendre votre interlocuteur
- Les silences
- L'évolution de votre communication
- La communication en situation de crise
- Les types de personnalité

LES STRATÉGIES DU DÉVELOPPEMENT DES AFFAIRES

- Comment se préparer à une rencontre de développement d'affaires
- Comment tirer le maximum des groupes d'affaires
- Optimiser vos dîners d'affaires
- Créer des liens d'affaires solides et durables
- Calculer la rentabilité de votre développement des affaires
- Accorder une attention constante à votre réseau
- Trucs et astuces pour devenir un professionnel du développement des affaires
- L'éthique en développement des affaires
- Le suivi

COMMUNIQUER DEVANT UN PUBLIC

- Qui sont vos auditeurs
- Comment être un orateur crédible
- La préparation de votre discours
- Votre rôle devant un public
- La communication non verbale
- Le ton de la voix et l'importance des mots
- Diminuer son trac
- Les supports qui accompagnent les présentations

FORMATION DES SUPERVISEURS

- Gestion du temps et organisation du travail
- Gérer les priorités et se fixer des objectifs
- Établir de bonnes relations interpersonnelles
- Gérer vos ressources humaines
- Maximiser les revenus