SUPERVISER UNE EQUIPE DISTANTE
SUPERVISER DES PRESTATAIRES

Objectifs :

-
- *Piloter l'activité du service,*
- *encadrer, contrôler*
- *Renforcer ses aptitudes à responsabiliser et motiver dans le respect des objectifs fixés.*

Durée : 2 jours
Type : Formation-Action
Pour qui : Superviseur Technique, Prestation technique. …

Principaux thèmes abordés

Définir les objectifs
- Définir la mission de chacun
- Utiliser les outils d'analyse de production (statistiques)
- Définir des objectifs porteurs
- Motiver c'est avoir un niveau d'exigence élevé

Savoir s'affirmer
- Musclez votre confiance en vous
- Augmentez votre esprit d'à-propos
- Musclez votre capacité à demander
- Sachez refuser une demande
- Maîtrisez les outils de négociation
  - ✓ Préparez toujours vos arguments avant de les exposer.
  - ✓ Organisez votre pensée selon les quatre étapes du DESC,
  - ✓ Contrôler votre intervention et éviter de vous laisser déborder.

Organiser
- Répartir les tâches de l'équipe par des fiches de fonction, des objectifs et des évaluations de compétence en cohérence avec la mission du service
- Planifier son travail avec méthode, anticiper, gérer, suivre et contrôler
- Repérer son propre fonctionnement par rapport au temps

Communiquer, faire passer les consignes
- Comprendre les besoins des membres de l'équipe et développer leur potentiel
- Utiliser des techniques pour mettre en place des échanges porteurs et positifs
- Savoir transmettre des consignes et impliquer

Conduire et analyser une réunion
- Structure et logistique
- Pilotage : - Lancer la discussion - Manier le questionnement - Recentrer sur le sujet - Discipliner le groupe - Gérer les différentes manifestations - Traiter les objections - Comprendre les points de vue
- Stimuler et calmer les débats

Recadrer

- Objectifs d'un entretien : dans quel cas l'utiliser ; quels sont les faits et comportements justifiant cet entretien
- Etapes de la préparation
- Réunir les bonnes conditions : moment, lieu…
- Identifier les obstacles les plus fréquents
- Prévoir le désaccord formel
- Faire face aux objections
- Gérer l'agressivité

Etre un relais efficace

- Etre une interface efficace entre la hiérarchie et son équipe
- Savoir proposer des améliorations et les argumenter
- Communiquer avec les autres services de façon constructive

Suivi

- Analyser les résultats
- Vérifier le degré d'atteinte des objectifs