

Manager des prestataires de services

Cours Pratique de 2 jours

Réf : MGS - Prix 2022 : 1 450€ HT

Gagner son autorité et sa légitimité dans une relation non hiérarchique, susciter la motivation et l'implication, est un défi à relever dans le management de prestataires. Ce stage vous permettra d'organiser et coordonner vos partenaires externes, en favorisant la coopération.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Définir le cadre contractuel des différents prestataires

Organiser le travail d'une équipe de prestataires au quotidien

Renforcer sa légitimité et la confiance avec l'ensemble des acteurs

Favoriser l'implication par une communication convaincante

Gérer les situations délicates sans lien hiérarchique

EXERCICE

Pédagogie participative. Outils pratiques analysant la communication relationnelle du manager et s'appuyant sur des mises en situations.

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 08/2018

1) Clarifier les contours de la relation contractuelle

- Identifier le cadre de la relation.
- Comprendre les types de management et de prestataires.
- Cerner les atouts et limites du management transversal.
- Répertoire les droits et obligations respectifs : le cadre légal et contractuel.
- Comprendre les spécificités du management transversal : coopération, coordination, relationnel.
- Appréhender les différences de logiques et d'enjeux.

Exercice : Dresser la cartographie des acteurs. Construire une grille de questions visant à identifier les différences de logique.

2) Savoir instaurer un management hors hiérarchie

- Clarifier les rôles, missions et objectifs.
- Structurer le cahier des charges et organiser l'entretien de contribution.
- Identifier les objectifs des prestataires avec la méthode SMART.
- Cerner leurs attentes et motivations.
- Organiser et gérer une équipe de prestataires au quotidien : organigramme des tâches, types de réunions.
- Construire la matrice des rôles et responsabilités.
- Définir et suivre les résultats attendus de la prestation : enchaînement des tâches, indicateurs de suivi.
- Etablir une relation de partenariat : concertation, coopération, mise en valeur des intérêts communs.

Exercice : Répertoire les éléments qui conditionnent le choix de délais entre les réunions de suivi. Construction du metaplan.

PARTICIPANTS

Accessible à toutes les personnes qui ont pour mission d'animer, motiver et diriger une équipe sans lien hiérarchique et notamment de prestataires de services.

PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

3) Gagner son autorité et sa légitimité

- Repérer les différentes formes de pouvoir. Renforcer sa crédibilité.
- Légitimer sa fonction, son rôle : clarifier les rôles définis dans le contrat sous forme participative.
- Développer une autorité non hiérarchique : prendre en compte les besoins des différents acteurs. Créer la confiance.
- Affirmer sa posture de leader et gagner en charisme.

Exercice : Jeux de rôles sur l'assise du charisme et la légitimité d'un manager face à des prestataires de services. Débriefing en groupe.

4) Adapter sa communication

- Processus et canaux de communication : questionner, écouter, reformuler, dialoguer, négocier.
- Faire passer l'information à l'aide du moyen approprié. Développer l'écoute active : verbal, para-verbal, non verbal.
- Développer l'écoute active : verbal, para-verbal, non verbal. Utiliser son intelligence émotionnelle.
- Développer un mode de communication motivant en face-à-face, au téléphone, à l'écrit. Les bonnes pratiques de l'email.

Travaux pratiques : Identifier les processus et canaux de communication à mettre en place pour clarifier et optimiser la relation entre les acteurs. Mises en situations : pratiquer l'écoute active. Débriefing collectif.

5) Motiver et impliquer des prestataires

- Etre convaincant pour mobiliser les contributeurs et faire adhérer en réunion.
- Structurer son plan d'intervention : contexte, enjeu du projet, objectifs, plan d'action.
- Les différents comportements coopératifs et non coopératifs. Les positions de vie.
- Créer un contexte relationnel favorable. Développer l'empathie. Faire confiance. Responsabiliser. Soigner l'ambiance.
- Les leviers pour influencer et motiver : identité-réalisation, appartenance, reconnaissance-puissance.
- Donner des signes de reconnaissance : la méthode A.S.A.P (Approprié, Sincère, Argumenté, Personnalisé).

Travaux pratiques : Jeux de rôles : entretien de motivation d'un prestataire de services sans lien hiérarchique. Préparer l'entretien avec ce prestataire en sous-groupes.

6) Faire face aux situations difficiles dues au statut

- Repérer les attitudes majeures en communication : agressivité, manipulation, passivité, assertivité.
- Dire les choses avec justesse et assertivité avec l'outil DESC.
- Gérer les personnalités difficiles et lever les résistances.
- Anticiper et désamorcer les conflits.
- Gérer l'ambiance au sein de l'équipe.
- Recadrer en cas d'écart : préparer l'entretien, dérouler les différentes étapes.

Exercice : Désamorcer un conflit managérial avec un prestataire. Recadrer un collaborateur sans lien hiérarchique. Débriefing collectif.

7) Construire un plan d'action personnel de progrès

- Autoanalyse/diagnostic de chaque participant.
- Mise en évidence de ses talents personnels.
- Définir des objectifs SMART, d'un échéancier, de moyens complémentaires. Formaliser les résultats attendus.

LES DATES

BREST

2022 : 14 avr., 18 juil., 05 déc.

CLERMONT-FERRAND

2022 : 09 juin, 07 juil., 05 déc.

AIX-EN-PROVENCE

2022 : 28 févr., 02 mai, 01 août,
03 oct., 21 nov.

ANGERS

2022 : 11 avr., 28 juil., 13 oct.

BORDEAUX

2022 : 24 mars, 20 juin, 22 août,
03 oct., 07 nov.

BRUXELLES

2022 : 10 mars, 12 mai, 28 juil.,
15 sept., 24 nov.

DIJON

2022 : 09 juin, 07 juil., 05 déc.

GENÈVE

2022 : 10 mars, 12 mai, 28 juil.,
15 sept., 24 nov.

GRENOBLE

2022 : 10 mars, 09 juin, 07 juil.,
15 sept., 05 déc.

LILLE

2022 : 10 mars, 12 mai, 28 juil.,
15 sept., 24 nov.

LIMOGES

2022 : 20 juin, 22 août, 03 oct.

LUXEMBOURG

2022 : 10 mars, 12 mai, 28 juil.,
15 sept., 24 nov.

LYON

2022 : 10 mars, 09 juin, 07 juil.,
15 sept., 05 déc.

MONTPELLIER

2022 : 28 févr., 02 mai, 01 août,
03 oct., 21 nov.

NANCY

2022 : 09 juin, 07 juil., 05 déc.

NANTES

2022 : 14 avr., 27 juin, 18 juil., 05
sept., 05 déc.

NIORT

2022 : 20 juin, 22 août, 03 oct.

ORLÉANS

2022 : 10 mars, 12 mai, 28 juil.,
15 sept., 24 nov.

PARIS LA DÉFENSE

2022 : 10 mars, 11 avr., 12 mai,
16 juin, 28 juil., 25 août, 15 sept.,
13 oct., 24 nov., 15 déc.

REIMS

2022 : 11 avr., 28 juil., 13 oct.

RENNES

2022 : 14 avr., 27 juin, 18 juil., 05
sept., 05 déc.

ROUEN

2022 : 11 avr., 28 juil., 13 oct.

SOPHIA-ANTIPOLIS

2022 : 28 févr., 02 mai, 01 août,
03 oct., 21 nov.

STRASBOURG

2022 : 07 avr., 27 juin, 18 juil., 05
sept., 05 déc.

TOULON

2022 : 02 mai, 01 août, 03 oct.

TOULOUSE

2022 : 24 mars, 20 juin, 22 août,
03 oct., 07 nov.

TOURS

2022 : 10 mars, 12 mai, 28 juil.,
15 sept., 24 nov.

CLASSE A DISTANCE

2022 : 17 févr., 10 mars, 11 avr.,
12 mai, 16 juin, 28 juil., 25 août,
15 sept., 13 oct., 24 nov., 15 déc.