

Table des matières

Introduction	13
<hr/>	
chapitre 1	
S'exprimer et communiquer	21
<hr/>	
A. Quel est votre style de communication ?.....	21
B. Quel est votre style de management ?	22
Il existe quatre types de management.....	22
C. Management relationnel	23
Motiver ses collaborateurs.....	23
Aux attentes des individus, tu t'adapteras.....	23
Tableau de corrélation.....	24
Tutoyer ou vouvoyer, comment choisir ?.....	25
chapitre 2	
Résoudre les problèmes	27
<hr/>	
A. La gestion des conflits	27
Le concept du zen	28
Comment régler les conflits dans mon équipe ?.....	28
Les dix commandements de la confrontation	30
B. Management de l'information.....	31
Un problème : la déperdition du message	31
C. Management de la décision	32
Les 10 méthodes pour prendre une décision.....	32
D. Management de l'action.....	32
Les 6 objectifs	33

chapitre 3

Gérer son temps 53

A. Le management du temps	53
Le plan stratégique de l'entreprise.....	53
Cinq principes pour mieux gérer son temps.....	53
Le téléphone et le télécopieur	55
La réunion	55
Le semainier	55
B. Le management de la secrétaire	56
Recrutez la meilleure.....	56
Confiez-lui... ..	56
Responsabilisez-la	56
Confiez-lui l'intendance de votre service	57
Laissez-lui des initiatives de rendez-vous.....	57
C. La délégation	57
Pourquoi est-il difficile de bien déléguer ?.....	58
Déléguer ce n'est pas abandonner ses prérogatives pour autant.....	59
Définition	59
Deux types de délégations.....	60
Pourquoi déléguer ?.....	60
Élaborer une méthode de délégation	61
Élaborer un entretien de délégation	65
Mise en place de l'entretien.....	66
Entretien et contrôle de motivation pendant l'action de délégation.....	67
D. Le changement	67

chapitre 4

Négociateur 69

A. Les missions et les fonctions.....	69
Les missions	69
Les fonctions	71
B. Les objectifs	72
L'art de fixer des objectifs et de les réaliser.....	72
Vos prévisions pour 2008	74
C. Les délégations	76
D. L'analyse des résultats.....	76
E. Les conflits	76
F. Les changements	77
Le changement progressif	77
Le changement radical	78
Le mixte des méthodes.....	78

chapitre 5

Motiver **79**

A. Le management de la motivation	79
Les dix commandements de la motivation.....	79
Animer son équipe.....	80
B. Les outils de la motivation	83
La formation	83
Le style de management.....	84
La délégation.....	84
La rémunération.....	85
Les réunions	96
L'entretien annuel d'évaluation	96
Enrichissement des tâches et plan de carrière	97
Climat de travail.....	97
La gestion des conflits	100
C. Les outils de la stimulation	100
Choisir les techniques de stimulation	100
Le contrôle	103
D. Vive le stress	105
Management par le stress.....	105
Qu'est-ce que le stress ?	107
Le stress positif et le stress négatif	110
Les 3 facteurs déclenchant du stress	111
Les solutions au stress.....	111
E. Animation individuelle	114
Les trois éléments primordiaux	114
F. Animation d'équipe.....	114
Les trois éléments primordiaux	114

chapitre 6

Former **115**

A. Pourquoi former ?	115
Les formations plus que jamais nécessaires.....	115
B. La réforme de la formation professionnelle	117
Extrait du <i>Journal Officiel</i>	117
C. Comment former ?	122
D. Mise en place	123
Établir un planning.....	123
Donner des moyens.....	123
Réfléchir au lieu.....	123

E. Les différents types de formation.....	124
Trois grands axes de formation.....	124
Cinq façons de former	125
F. Le coût de la formation	125
Quel est le budget formation de l'entreprise ?	
Les différents types de formation	125
chapitre 7	
Recruter	129
<hr/>	
A. Organisation préalable	129
Pensez au budget.....	129
Pensez à l'insertion	130
Pensez au lieu	130
Pensez au matériel.....	131
Pensez aux supports	131
Pensez à qui doit recruter	132
Pensez quand recruter.....	132
B. Comment libeller une annonce ?	133
Annonce dans la presse	134
Annonce sur Internet	137
C. Annonce : trois façons d'y répondre.....	139
Écrire	139
Téléphoner	139
Se présenter	139
D. Tri et sélection des candidatures avant le premier entretien en face-à-face	140
Les quatre outils « sérieux » à utiliser.....	140
E. Les tests de recrutement, les tests psychotechniques (dits d'intelligence) et psychométriques (dits de personnalité).....	141
Qu'est-ce qu'un test de recrutement ?	141
Quels sont les principaux tests ?	141
F. Les outils du recrutement	147
4 types d'entretiens peuvent être pratiqués	147
3 typologies d'entretiens peuvent être pratiquées.....	148
G. Les premiers mots, les premiers gestes	149
Les grandes règles.....	149
H. Les coûts	150

chapitre 8

Animer une réunion **151**

A. Une réunion, pour quoi faire ?	151
Comment les réunions sont-elles ressenties ?	151
Trois typologies de réunion	152
Le coût d'une réunion.....	153
B. Les étapes nécessaires pour qu'une réunion soit efficace	156
C. Préparer une réunion	158
Définir le contenu	158
Convoquer les participants	160
Assurer l'organisation matérielle	162
D. Animer une réunion	169
Commencer la réunion	169
Conduire la réunion	171
Gérer les blocages du groupe	172
Apprendre à maîtriser les situations difficiles.....	173
Conclure une réunion.....	176

chapitre 9

Entretien annuel d'évaluation **177**

A. Pourquoi réaliser un entretien annuel d'évaluation ?	177
Le principe.....	177
Les objectifs	177
La déontologie et la confidentialité	178
La loi	178
B. Savoir conduire un entretien annuel d'évaluation	179
Quand le réaliser ?.....	179
Qui doit le réaliser ?	179
Comment procéder ?.....	180
Où doit-on le réaliser et dans quelles conditions ?	181
C. Quels sont les outils à utiliser ?	182
Le dossier de préparation du collaborateur	182
Le dossier de préparation du responsable	193
Le dossier de synthèse	204
D. Savoir réaliser un bilan annuel	219
Savoir analyser l'entretien	219
L'entretien et la gestion des compétences.....	223

Annexes

227

Annexe 1 : Quel est votre style de communication ?	229
Annexe 2 : Quel est votre style de management ?.....	235
Annexe 3 : EPCPA.....	239

Annexe 4 : 10 méthodes pour une décision.....	241
Annexe 5 : Relaxation et le point rouge.....	251
Annexe 6 : Quiz sur le DIF.....	253
Annexe 7 : Contrat de professionnalisation.....	255
Annexe 8 : Allocation de formation.....	257
Annexe 9 : Consultation du comité d'entreprise.....	259
Annexe 10 : Testez votre quotient émotionnel : les réponses.....	261
Annexe 11 : La morphopsychologie selon Le Senne.....	263
Annexe 12 : Les fiches de poste.....	265
Lexique des auteurs.....	289
<hr/>	
Bibliographie.....	311
<hr/>	