

Réussir l'animation des réunions TOP5 et des Feed-back instantanés

Formation sur un jour, soit 7 heures de formation

Horaires

8h30-12h ; 13h-16h30

Les objectifs pédagogiques relatifs à la partie « animation TOP5 »

Rendre les participants capables de

- Préparer les réunions dans le respect du standard
- Exploiter les informations et documents disponibles
- D'animer les réunions avec leurs collaborateurs de façon dynamique et positive
- De répondre de façon pertinente aux questions
- D'assurer le SAV de la réunion sur la ligne

Les objectifs pédagogiques relatifs à la partie « fournir un feed-back instantané »

Rendre les participants capables de

- Reconnaître investissement et qualité du travail grâce au feed-back instantané ou différé
- Alerter sur un manque d'investissement et non qualité du travail grâce au feed-back instantané ou différé (sauf problème sécurité)
- Répondre avec sérénité aux éventuelles réactions et demandes des opérateurs

Pédagogie

- Mises en situations filmées et exploitations
- Synthèses avec projection du support
- Remise du support aux participants
- Remise des fiches « mémo » aux participants
- Quiz d'évaluation des acquis « à chaud »
- Quiz et sondage « à froid »

Programme

1 Animer les réunions TOP5

Préparer le TOP5

S'approprier les informations du jour

Actualiser le panneau TOP5

Anticiper les questions et préparer les réponses

Animer le TOP5

Accueillir les collègues

Savoir réagir si retardataires

Prendre la parole devant les collègues

Gérer la tension des 30 premières secondes, se mettre en condition positive

Capter l'attention

Être compris

Être suivi

Utiliser le panneau TOP5

Synthétiser les informations clés

Poser des questions ouvertes et y répondre brièvement

Terminer par un mot d'encouragement

Gérer les situations particulières

Peu d'informations à diffuser

Ambiance tendue

Euphorie collective

2 Fournir du feed-back instantané

Qu'est ce que le feed-back instantané et pourquoi le pratiquer en tant que CDL ?

Différences entre FB instantané et différé

Les différentes situations qui appellent un feed-back instantané

Être assertif dans les situations de feed-back

Différences entre passivité, agressivité, manipulation et assertivité ou comment savoir dire les choses sans se justifier, sans menacer, sans chantage ni copinage

Passation du test de Gordon

Les conditions d'un feed-back instantané

Quand le faire

Où le faire

Fournir un FB positif avec la technique « DEPE »

Fournir un FB d'alerte avec la technique « DESC »

Le suivi d'un FB instantané

La remontée d'information au RDL

La gestion des situations particulières

Agressivité de l'opérateur

L'opérateur récuse l'observation, ou (rarement) le FB positif

La demande d'un geste financier en cas de FB positif