Formation Manager des prestataires de services

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92 | TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07 | E-MAIL : inscription@hubformation.com

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.

Référence	MGS
Durée	2 jours (14h)
Tarif	1 570 €HT
Repas	repas inclus

Objectifs

| 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

Public

| 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.

Programme de la formation

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.
| Répertorier 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.

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 Répertorier les éléments qui conditionnent le choix de délais entre les réunions de suivi. Construction du metaplan.

SESSIONS PROGRAMMÉES

A DISTANCE (FRA)
du 17 au 18 juillet 2025
du 28 au 29 août 2025

PARIS
du 21 au 22 août 2025
du 18 au 19 septembre 2025

AIX-EN-PROVENCE
du 28 au 29 août 2025
du 18 au 19 décembre 2025

BORDEAUX
du 28 au 29 août 2025
du 18 au 19 décembre 2025

LILLE
du 28 au 29 août 2025
du 18 au 19 décembre 2025

LYON
du 28 au 29 août 2025
du 25 au 26 septembre 2025

NANTES
du 28 au 29 août 2025
du 18 au 19 décembre 2025

RENNES
du 28 au 29 août 2025
du 18 au 19 décembre 2025

VOIR TOUTES LES DATES

HUB Formation - 14 avenue de l'Opéra - 75001 Paris
01 85 77 07 07 - www.hubformation.com - SIREN 525 287 785

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. Créér 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.

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.

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.

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.

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.

Méthode pédagogique

Chaque participant travaille sur un poste informatique qui lui est dédié. Un support de cours lui est remis soit en début soit en fin de cours. La théorie est complétée par des cas pratiques ou exercices corrigés et discutés avec le formateur. Le formateur projette une présentation pour animer la formation et reste disponible pour répondre à toutes les questions.

Méthode d'évaluation

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

Suivre cette formation à distance

Voici les prérequis techniques pour pouvoir suivre le cours à distance :

| Un ordinateur avec webcam, micro, haut-parleur et un navigateur (de préférence Chrome ou Firefox). Un casque n'est pas nécessaire suivant l'environnement.
| Une connexion Internet de type ADSL ou supérieure. Attention, une connexion Internet ne permettant pas, par exemple, de recevoir la télévision par Internet, ne sera pas suffisante, cela engendrera des déconnexions intempestives du stagiaire et dérangera toute la classe.

HUB Formation - 14 avenue de l'Opéra - 75001 Paris
01 85 77 07 07 - www.hubformation.com - SIREN 525 287 785

| Privilégier une connexion filaire plutôt que le Wifi.
| Avoir accès au poste depuis lequel vous suivrez le cours à distance au moins 2 jours avant la formation pour effectuer les tests de connexion préalables.
| Votre numéro de téléphone portable (pour l'envoi du mot de passe d'accès aux supports de cours et pour une messagerie instantanée autre que celle intégrée à la classe virtuelle).
| Selon la formation, une configuration spécifique de votre machine peut être attendue, merci de nous contacter.
| Pour les formations incluant le passage d'une certification la dernière journée, un voucher vous est fourni pour passer l'examen en ligne.
| Pour les formations logiciel (Adobe, Microsoft Office...), il est nécessaire d'avoir le logiciel installé sur votre machine, nous ne fournissons pas de licence ou de version test.
| Horaires identiques au présentiel.

Accessibilité

Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.
Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.