



Communication Trainer

LES CAS PRATIQUES

Préparation / Animation

Objectif :

- savoir rédiger l'invitation mail pour une réunion
- savoir un compte rendu de réunion synthétique

MISE EN SITUATION

Vous êtes en charge d'un projet d'intégration d'un progiciel de réseau social d'entreprise. Vous travaillez sous la responsabilité du directeur de projet qui supervise non seulement l'intégration technique mais également la conduite du changement (formation, support et accompagnement) et de l'animation du contenu (création et animation des différents groupes et communautés).

Cela fait 1 semaine que vous avez été nommé responsable de l'intégration et l'heure est venue pour vous d'organiser la réunion de lancement du projet d'intégration.

La réunion de lancement doit permettre de partager et valider, avec les principales parties prenantes du projet, les objectifs stratégiques et techniques du projet mais également le fonctionnement, le planning, l'investissement prévu en jh pour les différents types d'intervenants et les principaux livrables attendus.

DÉROULEMENT

Vous avez 20 minutes pour :

- lister les participants de la réunion de lancement
- rédiger le mail d'invitation que vous destinez à ces personnes
- proposer un planning détaillé pour la réunion
- proposer une façon concise et efficace d'en rédiger le compte rendu

1 première personne présente son travail et chacun des participants peut faire des commentaires (25 minutes)

L'animateur présente les bonnes pratiques (15 m)

1 autre personne représente et chacun fait ses commentaires (15 m)



Communication non violente

Objectif :

- comprendre l'intérêt d'utiliser le « je »
- comprendre l'intérêt d'exprimer ses sentiments
- savoir pratiquer l'assertivité : exprimer un point de vue différent tout en préservant la relation

MISE EN SITUATION

Le livrable en panne

Fiche du responsable : Il vous semble que le projet que vous avez confié à Daniel(e) n'avance pas du tout. Cela fait maintenant 1 mois qu'un important livrable aurait dû être validé et à ce jour vous n'avez encore rien vu ! Vous convoquez une réunion avec Daniel(e) pour lui exprimer votre déception et exiger des explications et un plan d'action clair pour terminer le livrable en question qui est extrêmement important pour votre département.

Fiche de Daniel(e) : Vous êtes au bord de la rupture. La direction générale vous a confié un important dossier stratégique et c'est la raison pour laquelle vous n'avez pas été en mesure de terminer le livrable attendu depuis 1 mois par votre responsable. Vous attendez cette réunion avec un mélange de crainte de voir votre responsable mécontent et d'impatience d'avoir enfin l'occasion de vous expliquer sur ce qui vous préoccupe.

DÉROULEMENT

Premier passage : 15 m

Feedback des acteurs : 10m

Feedback des participants : 10m

Feedback du formateur et énonciation des bonnes pratiques : 20m

Second passage : 10 m

Feedback des acteurs : 10m

Feedback des participants et du formateur : 20m

Wrap up : 15m



Motivation délégation

Objectif :

- Comprendre ce qui va motiver la personne à travailler avec vous
- déléguer efficacement une tâche

MISE EN SITUATION 1

La campagne de promotion

Fiche du responsable : Vous êtes responsable d'un département de marketing et communication et vous travaillez actuellement sur la nouvelle campagne de promotion de votre société dont un changement du logo qui doit avoir lieu dans 3 semaines et pour lequel le visuel définitif n'est toujours pas arrêté. Vous souhaiteriez que Daniel(e), qui est habituellement affecté à l'événementiel, puisse établir un audit du projet « nouveau logo » et travailler avec les parties prenantes de l'équipe communication et le sous-traitant en charge de la réalisation du logo pour faire aboutir le projet dans les délais.

Fiche de Daniel(e) : Dans l'entreprise, vous êtes en charge de l'événementiel. Vous avez donc fort à faire pour organiser l'ensemble des événements de promotion de la nouvelle identité de votre entreprise. Compte tenu de votre expérience dans la coordination de projet, votre responsable a déjà évoqué l'idée de vous mettre à contribution pour « faire un point d'avancement et trouver des solutions » au retard pris par la création du nouveau logo. Vous estimez que cette tâche n'est pas de votre ressort, que vous n'êtes pas particulièrement qualifié pour et que vous n'auriez que peu de temps à y consacrer sans mettre en péril l'organisation des événements de promotion dont vous avez la charge.

DEROULEMENT

Motivation / délégation : 15 m

Feedback des acteurs : 10m

Feedback des participants : 10m

Feedback du formateur et énonciation des bonnes pratiques : 15m



MISE EN SITUATION 2

La chaise de jardin

Fiche du directeur : Vous êtes le gérant d'une PME spécialisée dans le mobilier de jardin. Vous souhaitez lancer un nouveau modèle de chaise permettant à deux personnes de pouvoir se parler en vis à vis en étant assis chacun d'un côté du meuble. De façon à valider le concept et sortir la chaise avant l'été, il faudrait en avoir réalisé le prototype dans une quinzaine de jours ce qui correspond à 3 fois moins que le délai normal. Vous souhaitez demander personnellement à Daniel(e), le responsable de la production, de faire l'effort de sortir cet important prototype dans les 15 jours.

Fiche de Daniel(e) : Vous êtes le responsable de la production au sein d'une PME spécialisée dans le mobilier de jardin. Votre équipe est constituée de 3 personnes dont l'une (Robert) est affectée partiellement aux prototypes pour les nouveaux modèles. Cette activité se rapproche fortement de l'artisanat et la réalisation d'un prototype prend entre 4 et 6 semaines selon la complexité du modèle. Robert est actuellement à plein temps sur la réalisation d'un prototype qui doit être achevé dans 1 semaine.

DEROULEMENT

Motivation / délégation : 15 m

Feedback des acteurs : 10m

Feedback des participants : 10m

Feedback du formateur et énonciation des bonnes pratiques : 15m



MISE EN SITUATION 3

La proposition commerciale

Fiche du commercial : vous êtes responsable commercial d'un important éditeur de logiciel. Un important client vous a demandé de lui faire une proposition équivalent à un montant de 1,2M€, une affaire qui pèse lourd dans votre portefeuille ! Le hic : comme cette demande est impromptue et que votre client a lui-même une échéance incompressible, vous êtes dans l'incapacité de délivrer, seul, cette proposition. Vous avez donc décidé de demander à Daniel(e), ingénieur technique avec lequel vous avez l'habitude de travailler, de vous donner un coup de main sur la proposition. Vous avez notamment besoin que Daniel(e) se penche sur la proposition technique et prenne en charge la cohérence globale en terme de forme. Vous estimez l'effort de Daniel(e) à une journée et la réponse est pour dans 3 jours ouvrés. Vous savez que Daniel(e) est chargé en ce moment mais vous n'avez pas le choix...

Fiche de Daniel(e) : vous êtes ingénieur technique au sein d'un important éditeur de logiciel. Votre métier consiste à accompagner des commerciaux sur la partie technique des ventes. En ce moment, vous participez à 2 propositions, êtes en charge d'une maquette importante et prenez part à une négociation majeure. Avec la charge de travail à laquelle vous devez faire face ces derniers temps, votre conjoint vous a déjà fait de nombreuses remarques sur vos horaires de travail à rallonge.

DEROULEMENT

Motivation / délégation : 15 m

Feedback des acteurs : 10m

Feedback des participants : 10m

Feedback du formateur et énonciation des bonnes pratiques : 10m

Wrap up général : 40m