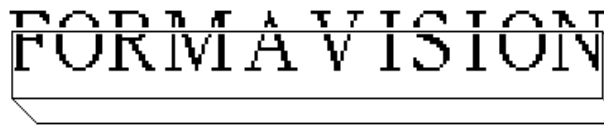




Contenu

	N° Pages
Formavision: Une approche pratique de la formation	2
Objectifs de la séance	3
Les cinq étapes pour qu'un Manager devient "coach"...	3-5
Descriptif du vidéofilm	6
Programme de la séance	6-7
Feuille d'observation	8-9
Autres vidéofilms de la série	10
La vidéothèque d'entreprise	11



Une approche vraiment efficace de la formation

FORMAVISION SARL constituée en 1977, est une société française, pionnière dans la vidéo-communication.

Elle a été créée par des professionnels de la formation continue pour distribuer des outils multimédia de formation, qui dès l'origine ont su allier le professionnalisme et l'impact pédagogique maximal à partir d'une idée simple : " un vidéofilm de formation n'a nullement besoin d'être ennuyeux pour être efficace ".

Aujourd'hui, **Formavision** dispose d'un vidéo-catalogue de 92 films de formation en français, et d'un catalogue de 180 films de formation en anglais. Ces films sont distribués dans 32 pays et utilisés par 105.000 sociétés. Chacun de ces films utilise des techniques variées pour transmettre un large éventail de messages de formation à des auditeurs différents.

Formavision est membre fondateur de **European Training Media Association**. Avec le marché unique ETMA offre à ses 22 000 clients la possibilité d'intégrer et de standardiser la formation interne à l'ensemble des sites d'entreprise implanté en Europe, tout en respectant les langues et cultures locales.

Quant à la démarche commerciale de Formavision, elle tient au respect de ces 3 points:

1. distribuer les meilleures vidéo-cassettes disponibles dans le domaine de la formation.
2. fournir des vidéo-cassettes d'excellente qualité, toujours accompagnées de documents qui faciliteront leur exploitation.
3. faciliter l'utilisation et le choix des formateurs et animateurs par des présentations et des journées régulièrement organisées dans toute la France et les pays voisins.



Objectifs de la séance

A l'issue de la séance, les participants sauront:

- Lister et décrire les cinq étapes pour être un "coach" efficace
- Analyser et suggérer des améliorations sur trois situations de l'accompagnement au travail
- Identifier au moins trois points spécifiques pour améliorer leur performance en tant que "coach"

Les cinq étapes pour qu'un Manager devienne "coach"...

Pour répondre aux nouvelles exigences de nos marchés, nous avons besoin d'apprendre de nouvelles compétences. La formation peut être livrée de diverses façons comme dans un stage classique, par EAO,... et enfin par l'accompagnement ou le "coaching".

Les personnes qui font de l'accompagnement peuvent être, des superviseurs, des managers, des collègues, techniciens, consultants, etc...

Etre expert dans un domaine particulier ne veut pas dire nécessairement savoir transférer cette expertise à un autre. C'est pourquoi, il est important d'apprendre comment enseigner, former ou accompagner. Ce programme propose une méthode en cinq étapes pour réussir votre rôle de "coach".

Voici les cinq étapes:

1. Déterminer le besoin

Pour commencer, le "coach" doit s'assurer qu'il y a un besoin d'accompagnement. Les trois situations les plus courantes qui nécessitent l'accompagnement sont:

- ∂ Le nouvel employé: débiter un nouveau travail demande de nouvelles compétences et connaissances.
- Σ Observer les performances: quand un superviseur ou un responsable hiérarchique remarque que la performance d'un employé n'est pas à la hauteur, l'accompagnement est recommandé.
- Π Demander: on peut tout simplement demander à l'employé s'il éprouve quelques difficultés ou problèmes dans son travail.

Une fois le besoin d'accompagnement établi, on peut commencer les séances. Les quatre étapes restantes concernent le déroulement des séances.

2. Expliquer

Lorsque vous devez accompagner quelqu'un dans la maîtrise d'une tâche, il faut commencer par l'expliquer. Décrire de façon claire et logique, les principaux pas de la tâche en précisant, les astuces pour assurer un travail rapide, efficace et en toute sécurité.

Pour préparer cette étape, il est utile d'analyser en détail la tâche concernée. Identifier les principales étapes de la tâche sur la colonne de gauche et noter en face les points clés de chaque étape - des suggestions ou astuces pour accomplir les étapes de façon plus efficace.

Tâche	
Etapes principales	Points clés
1.	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
2.	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
3.	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

3. Démontrer

Après avoir expliqué la tâche, le "coach" doit la démontrer en pratique. Il est très important de démontrer la tâche exactement comme elle doit s'accomplir, avec tout le matériel ou autres ressources nécessaires.

Il est aussi important d'observer la personne accompagnée pour repérer les signes d'incompréhension ou de confusion.

Demander leur fréquemment s'ils suivent bien la démonstration. Les étapes, "expliquer" et "démontrer", peuvent être faites en même temps.

4. Exercice pratique

Malheureusement, beaucoup de gens agissant en tant que “coach” s’arrête à l’explication de la tâche. Certains procèdent à la démonstration mais s’arrêtent là. Trop souvent, l’accompagnement n’inclut pas l’exercice pratique de la tâche par l’employé.

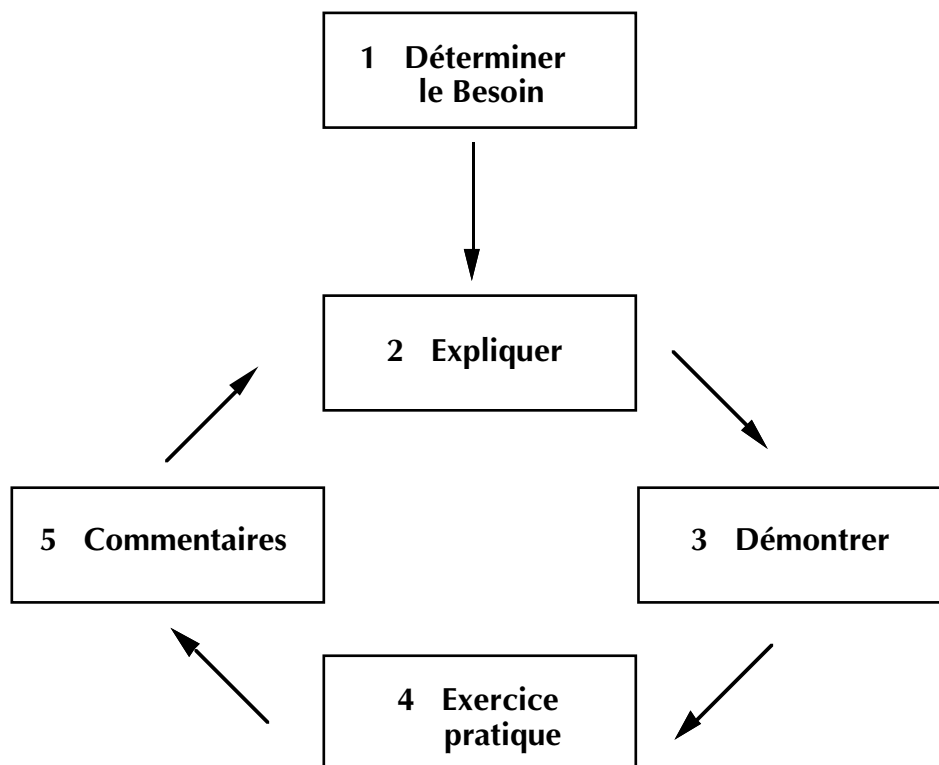
Le “coach” doit faire en sorte que l’employé accomplisse la tâche sans aide de sa part afin de recréer les conditions normales de travail.

5. Commentaires

A la fois pendant et après l’exercice pratique, le “coach” doit donner ses commentaires spécifiques (ou feedback) sur ce que l’employé a bien fait et moins bien fait.

Si l’employé a accompli la tâche sans problème, le “coach” doit le féliciter et terminer la séance d’accompagnement.

Si l’employé n’a pas accompli la tâche sans assistance, le “coach” doit lui faire part de ses commentaires de façon constructive et l’employé doit refaire l’exercice pratique. Il est parfois nécessaire de retourner à l’étape démonstration et de faire l’exercice pratique plusieurs fois pour s’assurer que l’employé maîtrise la tâche.



Les cinq étapes pour devenir “coach”

Descriptif du vidéofilm

Ce vidéofilm de 16 minutes présente cinq étapes pour devenir un “coach” efficace, et ensuite illustre chaque étape au moyen de trois études de cas de situations typiques nécessitant de l’accompagnement. Après chaque étude de cas, le vidéofilm peut être arrêté pour discussion.

Les trois études de cas sont:

1. Gaby entraîne Hélène sur l’accès d’un fichier client en informatique.
2. Steve entraîne Michelle sur le stockage des rayons en supermarché.
3. Gilles entraîne Estelle à la prise de rendez-vous par téléphone.

Programme de la séance - 2 heures

1. Introduction - 10 minutes

- Expliquer les objectifs de la séance (voir page 2).
- Demander aux participants quels types d’accompagnement ou de “coaching” ils assurent actuellement et leur avis sur cette procédure? Est-ce-qu’ils la trouvent facile, difficile?

2. Regarder le vidéofilm et discuter - 65 minutes

- Présenter le vidéofilm “*Quand le Manager devient coach*”... en expliquant qu’il propose une formule en cinq étapes pour réussir les séances d’accompagnement.
- Regarder la première partie du vidéofilm qui présente les cinq étapes ainsi que la première étude de cas “Gaby entraîne Hélène” jusqu’à l’encart “Pause et discuter”.
- A l’aide de la Feuille d’observation (pages 7-8), les participants doivent noter leurs commentaires sur la performance de Gaby. Ils peuvent le faire pendant le visionnage ou après.

Le groupe peut ensuite discuter les commentaires.

- Relancer le vidéofilm pour entendre les commentaires de Peter Quarry. Cette partie de la séance doit durer environ 15 à 20 minutes.
- Répéter ensuite cet enchaînement (visionner/discuter) pour les deux études de cas restantes (Steve et Michelle dans le supermarché, Gilles et Estelle au téléphone).

3. Mises en situation - 35 minutes

- Faire quelques mises en situation pratiques pour permettre aux participants d'exercer l'accompagnement. Servez-vous de la Feuille d'observation pour noter vos commentaires et ceux du groupe pour suggérer des améliorations éventuelles.

4. Retour au travail - 10 minutes

- Demander aux participants de noter par écrit au moins trois points spécifiques qu'ils ont appris pendant la séance et qu'ils entendent mettre en place dès leur retour au travail pour améliorer leur performance en tant que "coach".

Instructions:

Pendant le visionnage de chaque étude de cas, ou tout de suite après, cocher et noter ce que vous estimez avoir été bien fait par le "coach", ou moins bien fait.

Essayer d'être précis. Ecrire des exemples spécifiques de ce qu'ils ont fait. Vos commentaires serviront à donner un feedback clair et détaillé au "coach".

Le "coach" (nom):

Etapas	Ce que le "coach" a bien fait	Ce qu'il peut améliorer
<p>1. Déterminer le besoin</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Nouvel employé? ■ Comportement observé? ■ Leur demander? ■ Est-ce que le besoin a été clairement déterminé? 		
<p>2. Expliquer</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Expliquer de façon claire et logique? ■ Suggestions et astuces données sur comment faire plus rapidement? ■ Plus efficacement? ■ Avec plus de sécurité? ■ Le "coach" a-t-il vérifié la compréhension? 		

Le "coach" (nom):		
Etapes	Ce que le "coach" a bien fait	Ce qu'il peut améliorer
<p>3. Démontrer</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Le "coach" a-t-il bien démontré la tâche? ■ La démonstration était-elle complète et correcte? ■ Le "coach" a-t-il vérifié la compréhension? 		
<p>4. Exercice pratique</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Le "coach" a-t-il réussi à faire faire la tâche par l'employé sans intervenir? 		
<p>5. Commentaires</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Le "coach" a-t-il donné des commentaires positifs et négatifs à l'employé? ■ Si l'employé n'a pas réussi l'exercice pratique, le "coach" est-il revenu à l'étape 4? ■ Est-il revenu à l'étape 3 si nécessaire? ■ Si le "coach" est revenu une ou deux étapes en arrière, a-t-il répété ensuite l'exercice pratique? 		

Autres vidéofilms

Dans la série "**Boîte à Outils du Manager**", il existe 6 vidéofilms que vous pouvez utiliser individuellement ou ensemble.

Objectif de formation	Vidéofilm à utiliser
Mise en place d'une nouvelle politique ou organisation (Qualité, Service) qui nécessitent l'adhésion du personnel	<ol style="list-style-type: none">1. L'équipe: mythe ou réalité2. L'empowerment ou la délégation de pouvoir3. Résoudre les conflits
Former des facilitateurs, des animateurs occasionnels pour des équipes, cercles de qualités, etc...	<ol style="list-style-type: none">1. L'équipe: mythe ou réalité2. Réunions: les règles d'or3. Face à l'audience4. Résoudre les conflits
Former des vendeurs, du personnel d'accueil, des formateurs.	<ol style="list-style-type: none">1. Face à l'audience2. Quand le Manager devient "coach" ...
Formation aux techniques de communication pour superviseurs, managers	<ol style="list-style-type: none">1. L'équipe: mythe ou réalité2. Réunions: les règles d'or3. Face à l'audience4. Quand le Manager devient "coach" ...5. Résoudre les conflits6. L'empowerment ou la délégation de pouvoir

Formavision

87-89 Rue des Rosiers

Le Mont Valérien,

92500 Rueil Malmaison

Tel:01 47 08 12 12 Fax: 01 47 08 01 58

www.formavision.com

LA VIDÉOTHÈQUE D'ENTREPRISE

une ressource permanente à portée de la main

"La vidéothèque d'entreprise" est un concept pratique, économique et complet pour tous vos besoins de formation, stages, séminaires ou réunions. Réunissant 35 des meilleurs vidéofilms existant sur le marché avec leurs documents d'accompagnement, la vidéothèque d'entreprise vous propose une sélection hors-pair de films traitant tous les thèmes clés de la formation.

Les cinq thèmes clés de la vidéothèque d'entreprise et les titres correspondant

Mieux s'organiser et organiser les autres

- Bonne Question !
- Ce n'est pas qu'une question d'intuition
- Sélectionner pour servir
- Le piège du temps
- Bâtir une équipe
- Le "Coaching"
- Encadrer pour servir

Mieux vendre...

- Comment décrocher un marché et comment le conserver (8 K7)
- Vendre les services
- Comment faire face aux objections de prix
- La négociation dans la vente
- L'avantage caché

Mieux Communiquer

- La guerre des couleurs
- La communication non-défensive
- INTERcommuniquer (2 K7)
- L'effet pygmalion
- L'effet galatée
- A la découverte du futur : les paradigmes

La qualité

- Qualité : la révolution
- La courtoisie au téléphone...
- Halte au ping-pong téléphonique
- Qui a sauvé l'entreprise ?
- Le client caché

Assurer un service excellent

- Vous vous souvenez de moi !
- Qui s'y intéresse
- Les clients mécontents
- Service et fatigue
- Vous
- Les cinq phrases interdites

Pour toutes informations concernant le concept de la "Vidéothèque d'entreprise", contacter

FORMAVISION au :

☎ 33 (0)1 47 08 12 12

<http://www.formavision.com>