

PRÉVENIR ET GÉRER L'EMPLOYÉ « DIFFICILE »



Nous vous invitons à participer à un séminaire s'adressant à tous les concessionnaires en titre, aux directeurs des différents services et aux gestionnaires de votre entreprise qui supervisent des employés.

Plusieurs gestionnaires auront à gérer, un jour ou l'autre, un ou plusieurs employés présentant des problèmes importants de rendement, de compétence, d'attitude et/ou de conduite. Une situation qui entraîne souvent des effets sur la qualité du travail et des relations interpersonnelles ainsi que sur le climat de travail de l'équipe.

Quelle approche doit-on privilégier pour que le changement soit significatif et durable ? Peut-on provoquer des changements lorsque des questions de personnalité et d'attitude sont en cause ? Voilà les questions auxquelles l'atelier permettra de répondre.

Néfaste et source de nombreux effets négatifs coûtant cher à l'organisation en termes d'efficacité, de qualité de vie au travail et même de réclamations pour lésion psychologique, le conflit interpersonnel doit être traité habilement, efficacement et selon un processus où le gestionnaire aura un rôle clé dans le succès de l'intervention.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Au terme de l'atelier, le participant sera en mesure de :

- Situer son rôle et ses responsabilités de gestion à l'égard d'un employé « difficile »
- Utiliser des techniques et stratégies de communication pour prévenir et gérer efficacement l'employé « difficile »
- Préparer une stratégie d'intervention auprès de l'employé « difficile »



La Corporation des concessionnaires
d'automobiles du Québec
www.ccaq.com

Enregistrée selon ISO 9001:2008



CONTENU DE LA FORMATION

LE GESTIONNAIRE ET L'EMPLOYÉ « DIFFICILE » :

- Le rôle attendu et les responsabilités du gestionnaire vs l'employé « difficile »
- Le profil et les caractéristiques de l'employé difficile

L'ART DE PRÉVENIR :

- Le processus de gestion de la performance
- Les principales techniques et stratégies de communication préventive
- Les principes et caractéristiques du « feedback constructif »
- La préparation et l'utilisation du feedback constructif

LA STRATÉGIE D'INTERVENTION :

- La stratégie d'intervention auprès de l'employé « difficile »
 1. Analyse de la situation
 2. Détermination des objectifs de changement (attentes)
 3. Consultation des partenaires
 4. Rencontre de préparation
 5. Rencontre de redressement
 6. Rencontre de suivi

APPROCHE UTILISÉE

En plus des exposés interactifs portant sur le rôle et les responsabilités du gestionnaire à l'égard d'un employé « difficile », l'atelier permettra de définir à quoi nous l reconnaissons et quelles sont ses caractéristiques. Il sera question également des étapes à suivre lors de l'utilisation du feedback constructif, technique utilisée pour faire une mise au point auprès d'un employé ou pour faire du renforcement. Enfin, les participants exploreront les différentes étapes de la stratégie d'intervention à mettre de l'avant. Tout au long du déroulement de l'atelier, les exposés et les discussions interactives favoriseront l'intégration des notions, techniques et stratégies d'intervention proposées alors que les exercices en sous-groupes, les simulations et les jeux de rôles permettront l'expérimentation pratique de celles-ci

PRÉVENIR ET GÉRER L'EMPLOYÉ « DIFFICILE »



HORAIRE

LAVAL, Sheraton Laval

Mardi 20 septembre 2016 – 9 h à 16 h

[Inscription](#)

ST-HYACINTHE, Holiday Inn Express

Mercredi 21 septembre 2016 – 9 h à 16 h

[Inscription](#)

RIMOUSKI, Hôtel Rimouski

Mardi 27 septembre 2016 – 9 h à 16 h

[Inscription](#)

QUÉBEC, Grand Times Aéroport

Mercredi 28 septembre 2016 – 9 h à 16 h

[Inscription](#)

SEPT-ÎLES, Hôtel Mingan

Jeudi 29 septembre 2016 – 9 h à 16 h

[Inscription](#)

SHERBROOKE, Hôtel Delta

Mardi 4 octobre 2016 – 9 h à 16 h

[Inscription](#)

ST-JÉRÔME, Best Western

Mardi 11 octobre 2016 – 9 h à 16 h

[Inscription](#)

GATINEAU, Double Tree (Hilton)

Mercredi 12 octobre 2016 – 9 h à 16 h

[Inscription](#)

TROIS-RIVIÈRES, Resto-Bar Le Mondo

Mardi 18 octobre 2016 – 9 h à 16 h

[Inscription](#)

ALMA, Hôtel Universel

Mardi 25 octobre 2016 – 9h à 16h

[Inscription](#)

QUÉBEC, Grand Times Aéroport

Mercredi 26 octobre 2016 – 9h à 16h

[Inscription](#)

ROUYN-NORANDA, Le Noranda

Mardi 8 novembre 2016 – 9 h à 16 h

[Inscription](#)

INSCRIPTION (en majuscules s.v.p.)

Prénom

Nom

Courriel

Concession

Numéro de licence

Téléphone

Télécopieur

Date et endroit de la formation choisie :

SVP transmettre l'inscription par fax au 418-266-5600
Une facture de 30\$ sera remise sur réception de l'inscription