

Module

Manager en contexte interculturel

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- identifier les différentes logiques culturelles dans les relations et les pratiques professionnelles,
- tirer parti de ces différences culturelles
- animer et motiver des équipes multiculturelles.

A qui s'adresse ce séminaire ?

Tous les managers d'équipe de ventes multiculturelles.

Durée : 2 jours

Renseignements :

Aude Borne

Tel : 01 47 54 96 40

Email : a.borne@memento-conseil.com

Programme

Qu'est ce que la « culture » ?

- La culture comme un ensemble de règles.
- Les filtres culturels
- Les valeurs, et la perception des valeurs
- Stéréotypes et clichés.

L'influence des dimensions culturelles dans le management

- Universaliste / Particulariste
- Monochronique / Polychronique
- Direct / Indirect
- Individualiste / Communautaire
- Spécifique / Diffus
- Incertitude / Sécurité
- Acquis / Attribué
- Domination / Adaptation
- Egalitaire / Hiérarchique

Techniques de management appliquées au contexte multiculturel

- Les relations interpersonnelles.
- La gestion des réunions.
- La négociation.
- La prise de décision
- La motivation

Approche pédagogique

Phase amont

Formation

Phase aval

Diagnostic de votre contexte et personnalisation de nos modules

- **prise de connaissance** et appropriation de votre vocabulaire, de votre culture d'entreprise, de vos produits
- **analyse** des documents de travail, visite des points de vente, identification des points forts et des axes de progrès
- **implication** des participants, recueil des attentes de l'ensemble des acteurs concernés
- **mise au point de supports** et d'outils pédagogiques personnalisés

Travail des axes de progrès identifiés avec des modules interactifs, autour d'une triple dimension :

- **le savoir-faire** : pour garantir de meilleures pratiques et un passage à l'acte plus facile
- **le savoir être** : pour orienter encore davantage les comportements vers la satisfaction du client
- **le mental** : pour donner envie et plaisir de passer à l'acte

Définition de **plans d'actions individuels** transmis au manager

Suivi et mesure de l'impact des formations avec Mémento Follow up, un outil pédagogique inédit

- **mesure qualitative** : applicabilité des méthodes sur le terrain, rapidité et efficacité de la mise en place, ...
- **mesure quantitative** : évolution des performances de vos équipes (prises de contact, taux de conclusion, ventes additionnelles, indicateurs internes)

Mise en perspective avec le suivi des plans d'actions individuels, des visites mystères, ...