

Les café'in

Septembre à décembre 2009

Horaires : de 9h00 à 10h30 (accueil à partir de 8h45)

Lieu : Restaurant Misia - 5 rue du Commandant Rivière - 75008 PARIS

Programme :

Jeudi 17 septembre

Animé par Joseph Coviaux et Laurent Rouas

Approches et mesures de l'engagement

Comment identifier le niveau et la nature de l'engagement de vos salariés ?

Motivation, implication, investissement, engagement. Quelles que soient les nuances parfois subtiles entre ces termes, nombre d'entreprises cherchent aujourd'hui à identifier la nature du lien qui unit les salariés à leur entreprise et à mesurer leur engagement. S'il semble aujourd'hui aisé de dresser une liste des facteurs possibles d'engagement, il est en revanche beaucoup plus difficile de repérer les comportements qui le caractérisent et le manifestent. Or, sans l'inventaire des expressions possibles de l'engagement et l'analyse des attentes des entreprises, toute démarche d'écoute sur le sujet risque d'être inévitablement réductrice. A partir de travaux académiques et d'expériences de terrain, nous vous proposons d'échanger sur des approches visant à fiabiliser vos démarches sur le sujet.

Mardi 22 septembre

Animé par Jean-Frédéric Buzzi

Le coaching au service de la gestion des relations difficiles

Comment permettre aux managers de sortir de situations conflictuelles ou difficiles ?

Oppositions systématiques, processus d'escalade... Les managers sont confrontés à des situations relationnelles difficiles dans lesquelles ils sont la plupart du temps démunis. Instaurer des médiations entre les acteurs parties prenantes au conflit devient essentiel pour sortir de la situation par le haut et restaurer des relations de coopération.

Comment soutenir des personnes victimes de harcèlement ou a contrario injustement accusées de harcèlement ? Comment dépasser une fusion mal digérée entre deux équipes ? Comment faciliter le rôle des hiérarchies opérationnelles et des responsables ressources humaines dans l'accueil de managers qui ont pu « craquer » ? Comment répondre à la peur d'affronter les situations, aux tentatives d'évitement quand les clarifications deviennent nécessaires ?

Jeudi 8 octobre

Animé par Céline Maussion et Catherine Lagarde

L'éthique dans la relation client

Vos clients peuvent-ils vous faire confiance ?

La confiance est l'élément central de la relation client... mais la pression des objectifs expose chaque jour votre entreprise à des risques de dérive de « l'habileté commerciale ». Aujourd'hui, face à l'attente de consommateurs aguerris et d'une société plus responsable, votre intérêt bien compris est de développer dans la relation client une intelligence éthique. Cartographie des risques, pratiques RH, communication et formation, il est possible d'initier une démarche volontariste dans votre entreprise.

Quelles sont les approches concrètes pour intégrer l'éthique dans la relation client ? Comment faire de l'éthique une opportunité pour réinventer la relation client ? Nous vous invitons à échanger sur l'expérience des meilleures pratiques.

Jeudi 15 octobre

Animé par Philippe Loiseau

Les communautés de pratique

Un outil au service du développement du management et de son leadership

A un moment où nombre d'entreprises entendent renouveler leur approche de la professionnalisation des managers, le succès que rencontrent les communautés de pratique, tant auprès des managers que des responsables RH, confirme l'intérêt d'une méthodologie à la fois simple et innovante.

Qu'est-ce qu'une communauté de pratique ? Quels bénéfices en attendre dans une perspective de développement des managers ? Quels facteurs de succès mobiliser ? Comment les lancer et les pérenniser ? Nous nous proposons de répondre à ces questions à partir d'expériences conduites en entreprise.

Jeudi 22 octobre

Animé par Catherine Broyez, Estelle Godnair et Julien Tassel

Analyser le discours de la communication interne et en évaluer l'efficacité

Abondance, discordance, redondance des messages... Quel impact aujourd'hui sur la représentation, la compréhension et l'adhésion des salariés ?

Pour mesurer l'efficacité du discours de la communication interne, Inergie propose une démarche d'analyse structurée autour de deux problématiques :

- Comment décoder l'ensemble des messages véhiculés par les supports et prises de parole de l'entreprise ?
 - Quel est l'effet produit par ce corpus de messages auprès des salariés : que comprennent-ils ? quelle perception de l'entreprise se dessine à leurs yeux ?
-

Jeudi 19 novembre

Animé par François-Marie Pons

Manager l'innovation par les défis

Lancer des défis en entreprise : une réponse créative et participative dans un contexte de crise et d'incertitudes

Un salarié sur deux ne se sent pas considéré dans son travail et déclare ignorer la stratégie de son entreprise*. Lancer des défis innovants et stratégiques en faisant appel à la créativité des collaborateurs constitue une méthode à laquelle un nombre croissant d'entreprises ont recours. Participative et opérationnelle, la démarche vise des résultats rapides et surprenants qui répondent très directement aux enjeux stratégiques de l'entreprise. Ses bénéfices sont immédiats qu'il s'agisse de motivation, de création de valeur ou d'accompagnement du changement.

Ce petit déjeuner sera l'occasion de vous présenter la méthode "Manager l'innovation par les défis" en nous appuyant sur des exemples concrets et sur les résultats observés.

* Résultats de l'étude Afci / ANDRH et Inergie opinion sur la communication managériale.

Jeudi 3 décembre

Animé par Céline Maussion et François-Maire Pons

Défi Relation Client : vos clients se disent "même si j'ai un problème, ça se passe bien !"

Comment passer de l'attitude client à l'intention relationnelle ?

Toute relation client est un événement :

- l'achat d'un produit,
- la visite du technicien,
- un coup de téléphone au centre d'appel,
- une demande d'information...

Tout besoin d'un client est un défi relationnel, qu'il s'agisse d'un problème à résoudre ou d'un rêve à réaliser.
Alors comment réussir chaque événement avec vos clients ?
C'est une démarche innovation qu'Inergie vous propose de découvrir.

Jeudi 17 décembre

Animé par Antoinette de Dinechin et Cécile Mérieau

Vos clients internes sont-ils satisfaits ?

Si la plupart des entreprises évaluent la satisfaction de leurs clients externes, très peu d'entre elles analysent celle de leurs clients internes.

Dès lors, quelle importance accorder à la satisfaction client interne ? Comment l'évaluer ? Et comment améliorer le partage de l'information et la coordination des équipes ?

La mise en place d'une étude de satisfaction des clients internes permet de mieux sensibiliser les collaborateurs aux enjeux de leur service, et de fluidifier les relations internes.

Pour vous inscrire :

Par téléphone : 01 41 09 05 05

Par email : contact@inergie.com

Par courrier à : Inergie, 15 avenue Victor Hugo - 92170 Vanves

Par fax : 01 41 09 05 07

Nom : Prénom :

Société : Fonction :

Adresse postale :

Code postal : Ville :

Email :

Téléphone : Fax :

Je m'inscris aux petits-déjeuners débats chez Misia (Paris 8e) de 9h à 10h30 (accueil à partir de 8h45) :

jeudi 17 septembre

Approches et mesures de l'engagement

mardi 22 septembre

Le coaching au service de la gestion des relations difficiles

jeudi 8 octobre

L'éthique dans la relation clients

jeudi 15 octobre

Les communautés de pratique

jeudi 22 octobre

Analyser le discours de la communication interne et évaluer l'efficacité

jeudi 19 novembre

Manager l'innovation par les défis

jeudi 26 novembre

Le théâtre d'entreprise : faire passer les messages par le jeu

jeudi 3 décembre

Défi Relation Client : vos clients se disent "même si j'ai un problème, ça se passe bien !"

jeudi 17 décembre

Vos clients internes sont-ils satisfaits ?

Je souhaite :

recevoir une documentation sur Inergie

rencontrer un consultant d'Inergie

connaître les dates des prochains événements d'Inergie

Une confirmation d'inscription vous sera envoyée par mail et une documentation complète vous sera remise sur place.

Les petits-déjeuners débats sont gratuits. Ils sont ouverts aux personnes n'exerçant pas une activité externe de conseil et de formation.