

# Sommaire

Préface .....	13
Avant-propos .....	15
Introduction.....	19
<b>Chapitre 1 - Transition et premiers pas dans un nouveau rôle de manager</b> .....	<b>23</b>
1 - Comment apprendre à mieux me connaître pour bien manager mon équipe ?.....	24
2 - Comment me préparer avant l'acceptation ou l'entrée en fonction dans un rôle de manager? .....	29
3 - Quelles sont les recommandations qui peuvent faciliter ma transition vers un rôle de manager ? .....	33
4 - Quelles activités dois-je prioriser lorsque je commence mes nouvelles fonctions de manager ?.....	35
5 - Que dois-je préparer pour les rencontres individuelles avec mon équipe ? .....	38
6 - En tant que manager, comment trouver le juste équilibre entre vouloir être aimé et vouloir être respecté ? .....	39
7 - Si je suis promu manager dans une nouvelle unité d'affaires ou une nouvelle entreprise, comment apprendre davantage sur sa culture ? .....	41
8 - Quelles erreurs dois-je éviter pour réussir dans mon nouveau rôle de manager ?.....	42
<b>Chapitre 2 - Développement vers un rôle de manager</b> .....	<b>47</b>
9 - Comment développer mes compétences en management ? ..	48

10 - Comment exercer un bon leadership au quotidien ? .....	51
11 - Comment développer mon courage managérial ? .....	52
12 - Comment exercer mon courage managérial au quotidien ? .	54
13 - Comment créer un lien de confiance et développer de bonnes relations avec mon responsable ? .....	56
14 - Comment établir ma crédibilité auprès de ma nouvelle équipe ? .....	58
15 - Comment passer d'une relation de collègue à celle de manager en évitant de tomber dans le copinage ? .....	61
16 - Mon prédécesseur était un manager très apprécié et même adulé. Comment arriver à asseoir ma légitimité ? .....	63
<b>Chapitre 3 - Gestion du temps et délégation</b> .....	65
17 - Je me sens toujours débordé et je manque souvent de temps. Comment régler cette situation ? .....	66
18 - J'ai souvent de la difficulté à dire non. Comment apprendre à m'affirmer et à dire non ? .....	70
19 - Comment planifier mes activités efficacement ? .....	71
20 - Comment fixer mes priorités efficacement ? .....	73
21 - J'ai tendance à être trop perfectionniste. Comment m'en sortir ? .....	75
22 - Je suis constamment surchargé de travail, mais je n'arrive pas à déléguer. Comment vaincre cette résistance ? .....	77
23 - Comment savoir quelles tâches je peux déléguer ? .....	80
24 - Comment se déroule une rencontre de délégation ? .....	82
25 - Comment m'assurer de bien préparer ma délégation ? .....	83
26 - Comment assurer un contrôle et un suivi efficace des tâches que j'ai déléguées à mon équipe ? .....	85
27 - Un de mes collaborateurs ne prend jamais la peine de chercher des solutions par lui-même. Comment le responsabiliser ? .....	87
28 - Je travaille beaucoup d'heures à cause de mes nouvelles responsabilités. Comment arriver à concilier ma vie professionnelle et personnelle ? .....	89

<b>Chapitre 4 - Réunions et présentations efficaces .....</b>	<b>91</b>
29 - Comment animer une réunion efficacement ? .....	92
30 - Quelles sont les clés de succès pour m'assurer d'une réunion efficace ? .....	93
31 - Comment contrôler des personnes dérangeantes en réunion ? .....	96
32 - Comment bien me préparer pour faire une bonne présentation ? .....	98
33 - Comment m'assurer de réussir une présentation et quelles sont les erreurs à éviter ? .....	100
<b>Chapitre 5 - Techniques d'entrevues et embauche.....</b>	<b>103</b>
34 - Comment puis-je me préparer pour effectuer un bon entretien d'embauche et quels types de questions puis-je poser à un candidat ? .....	104
35 - Comment m'assurer de choisir le bon candidat ? .....	107
36 - Quels sont les pièges à éviter pour m'assurer de mener une entrevue efficace ? .....	110
37 - Comment annoncer à un collaborateur qui aspirait à une promotion que sa candidature n'est pas retenue sans le démotiver ? .....	111
<b>Chapitre 6 - Intégration d'un nouveau collaborateur et départ..</b>	<b>115</b>
38 - Comment m'assurer d'intégrer un nouveau collaborateur avec succès ? .....	116
39 - Comment m'assurer de bien évaluer un nouveau collaborateur ? .....	118
40 - Comment gérer le départ d'un collaborateur ? .....	119
41 - Un de mes collaborateurs clés a donné sa démission. Comment réagir à cette annonce ? Dois-je le retenir ? .....	121
<b>Chapitre 7 - Communication.....</b>	<b>123</b>
42 - Quels sont les outils que je peux utiliser pour mieux communiquer et réduire les incompréhensions ? .....	124
43 - Comment créer un bon rapport et sympathiser avec les gens ? .....	127
44 - Comment améliorer ma capacité d'écoute ? .....	129

45 - Comment m'assurer de bien négocier avec des fournisseurs ?.....	131
--	-----

**Chapitre 8 - Communication dans des situations délicates ... 135**

46 - Comment communiquer un message délicat sans blesser l'autre ?.....	136
47 - Comment intervenir auprès d'un collaborateur qui a un problème d'odeur corporelle ?.....	138
48 - Comment aborder un collaborateur qui est toujours habillé de façon excentrique sans risquer de le blesser ?.....	139
49 - Comment intervenir auprès d'un collaborateur qui a un problème d'alcool ou de drogue ? .....	140
50 - Comment gérer un collaborateur qui semble avoir un problème de dépression ?.....	142
51 - La relation est souvent difficile avec un de mes collègues. De plus, il transmet tous les courriels qu'il m'envoie à mon responsable. Comment agir avec lui ? .....	144
52 - Mon manager se montre très intrusif et donne même des directives à mes collaborateurs sans me mettre au courant. Comment l'aborder ?.....	146
53 - Mon manager a pris une décision avec laquelle je ne suis pas d'accord. Comment communiquer un message dont je ne suis moi-même pas convaincu ? .....	147
54 - Comment survivre à un manager incompetent ? .....	149

**Chapitre 9 - Communication dans des situations tragiques .. 151**

55 - Comment soutenir un collaborateur qui vit un drame (maladie grave, perte d'un membre proche, etc.) ?.....	152
56 - Comment annoncer à mes collaborateurs le décès d'un de leurs collègues ? .....	154
57 - Comment soutenir mon équipe à la suite du décès d'un de leurs collègues ? .....	155
58 - Un de mes collaborateurs m'avoue indirectement qu'il a pensé à se suicider. Que dois-je faire ?.....	156
59 - Comment soutenir le retour au travail d'un de mes collaborateurs après une longue absence suite à un burn-out ?..	158

60 - Que dois-je dire et comment agir avec mon équipe suite à l'absence d'un de leurs collègues pour maladie ?.....	160
<b>Chapitre 10 - Recadrage et performance d'une équipe .....</b>	<b>163</b>
61 - Comment manager la performance de mes collaborateurs à distance ?.....	164
62 - Comment recadrer un collaborateur pour un comportement ou une performance inadéquate ?.....	165
63 - Avez-vous des exemples concrets de recadrage pour des comportements inadéquats ? .....	167
64 - Comment m'assurer que mon intervention soit constructive lors d'une rencontre de recadrage ? .....	173
65 - Comment réagir face à un collaborateur qui démontre une mauvaise volonté ou une agressivité et refuse de coopérer pendant la rencontre ?.....	175
66 - Un de mes collaborateurs a toujours été impliqué et engagé. Depuis six mois, je le sens démotivé et moins enthousiaste. Comment intervenir ? .....	176
67 - Un collaborateur remet souvent en question mon autorité. Comment l'aborder ?.....	178
<b>Chapitre 11 - Mobilisation d'une équipe.....</b>	<b>181</b>
68 - Que dois-je mettre en place pour briser l'isolement et maintenir une dynamique d'équipe à distance? .....	182
69 - Comment coacher mon équipe et l'aider à se responsabiliser ?.....	183
70 - Je constate beaucoup de silos dans l'équipe. Comment créer et développer un esprit d'équipe ? .....	185
71 - Comment motiver mon équipe ? .....	188
72 - Comment manager des collaborateurs experts plus vieux que moi ?.....	190
73 - Comment témoigner de la reconnaissance à mes collaborateurs au quotidien ?.....	192
74 - Comment m'assurer de l'efficacité de ma reconnaissance ? .....	194

<b>Chapitre 12 - Gestion des conflits</b> .....	197
75 - J'ai souvent tendance à ignorer les conflits dans mon équipe. Comment être proactif et développer cette capacité à intervenir ? .....	198
76 - Quels sont les différents types de conflits et comment les aborder ? .....	200
77 - Quelles sont les différentes étapes à suivre pour régler efficacement un conflit entre deux collaborateurs ? .....	202
78 - Comment réagir si je suis moi-même impliqué dans un conflit ? .....	205
79 - Comment prévenir des situations conflictuelles ? .....	207
80 - Comment prévenir le harcèlement psychologique ? .....	209
81 - Je suis parfois impulsif et agressif vis-à-vis de mes collaborateurs. Comment apprendre à me contrôler et à maîtriser mes émotions ? .....	211
<b>Chapitre 13 - Mesures disciplinaires et licenciement</b> .....	215
82 - Comment déterminer une sanction disciplinaire ? .....	216
83 - Comment effectuer une rencontre disciplinaire ? .....	217
84 - C'est la première fois que je congédie un collaborateur et je suis extrêmement nerveux. Comment conduire cette rencontre ? .....	219
85 - Quels sont les éléments que je dois préparer ou dont je dois tenir compte lors d'un licenciement ? .....	221
<b>Chapitre 14 - Entretien annuel d'évaluation et objectifs</b> .....	223
86 - Comment m'assurer de bien préparer l'entretien annuel d'évaluation de mes collaborateurs ? .....	224
87 - Comment conduire efficacement l'entretien annuel d'évaluation ? .....	225
88 - Quels sont les éléments importants à considérer pour m'assurer d'une évaluation objective ? .....	226
89 - Comment déterminer un objectif et m'assurer qu'il est motivant pour mes collaborateurs ? .....	228
90 - Quels sont les pièges à éviter lors de la formulation d'objectifs ? .....	230
91 - Comment définir un plan d'action ? .....	232

92 - Comment dois-je réagir face à un collaborateur qui me demande une augmentation salariale ? .....	233
93 - Un collaborateur me demande une augmentation salariale. Sur quoi me baser pour l'accepter ou la refuser sans le démotiver ? .....	234
<b>Chapitre 15 - Réactions aux changements et adaptation.....</b>	<b>237</b>
94 - J'aimerais effectuer un changement important dans mon équipe. Quelles sont les étapes à suivre pour assurer une saine gestion du changement ? .....	238
95 - Quelles sont les différentes étapes que traversent des individus lors d'un changement important avant de revenir à un état d'équilibre ?.....	241
96 - Quelles sont les bonnes pratiques à adopter comme manager durant ces 4 phases de changement ?.....	243
97 - Comment soutenir mon équipe qui semble très ébranlée suite à une acquisition ? .....	244
98 - Quelles sont les erreurs que je dois éviter comme manager lorsqu'il y a des changements ? .....	245
99 - Comment soutenir mon équipe qui semble très ébranlée à la suite d'une restructuration importante dans l'entreprise ?...	247
100 - Comment manager auprès de mon équipe un changement avec lequel je ne suis pas d'accord ? .....	249
101 - Comment faire preuve de résilience et passer au travers de changements difficiles ?.....	250
Conclusion.....	253
Bibliographie.....	255
À propos de l'auteur .....	259