

# Sommaire

Introduction 10

## **MANAGER LES PERSONNES 12**

### **Chapitre 1 Se comprendre soi-même 14**

Apprendre à se connaître 16  
Utiliser son intelligence émotionnelle 18  
Faire preuve d'assurance 22  
Examiner ses postulats 24  
Identifier ses valeurs 26  
Énoncer sa mission 28

### **Chapitre 2 Manager une équipe 30**

Fixer des objectifs et planifier 32  
Concevoir le travail 34  
Des équipes très performantes 36  
Valoriser la diversité 40  
Déléguer les tâches 42  
Motiver les autres 46  
Apprendre des compétences 52  
Évaluer une performance 54

### **Chapitre 3 Diriger une équipe 56**

Suivre une voie éthique 58  
Assurer l'adéquation culturelle 60  
Résoudre les problèmes 62  
Asseoir son autorité 64  
Gérer le changement 68  
Aider autrui à progresser 70  
Coaching et mentorat 76  
Manager les carrières 78

## **LE LEADERSHIP 80**

### **Chapitre 4 Comprendre le leadership 82**

Cerner le défi 84  
Le leadership de l'intérieur 86  
Un leader visionnaire 92  
Évoluer avec l'entreprise 94





## Chapitre 5

### Assumer son leadership 96

Se préparer au rôle de leader	98
Concentrer son énergie	102
Établir des relations	108
Tirer parti des compétences	112
L'importance du feed-back	118
Les leçons du feed-back	122
Le développement personnel	124
Équilibrer travail et vie privée	126
Être inspirant et encourageant	128

## Chapitre 6

### Relever les défis 130

Se concentrer sur l'avenir	132
Faciliter le changement	138
Stimuler son équipe	140
Diriger des personnes difficiles	144
Équilibrer les objectifs	146
Renforcer la confiance	148
S'inspirer des entrepreneurs	150

## Chapitre 7

### Faire éclore les leaders 154

Investir dans l'avenir	156
Le coaching pour réussir	162
Adopter de nouveaux modèles de leadership	164

## DEVENIR PLUS PERFORMANT 166

## Chapitre 8

### Se connaître soi-même 168

Se regarder de l'extérieur	170
Se fixer des objectifs	172
Analyser ses forces et ses limites	174
Développer son image	176
Planifier l'avenir	178





## **Chapitre 9** **Améliorer ses compétences 184**

Gérer son temps	186
Participer aux réunions	192
Présider une réunion	194
Faire face aux cas difficiles	196

## **Chapitre 10** **Devenir plus performant 198**

Lire et se souvenir	200
Se montrer créatif	202
Avoir confiance en soi	204
Prendre des décisions	208
Dire « non »	214
Savoir écouter	216

## **Chapitre 11** **Réussir 218**

Développer son réseau	220
Travailler avec un mentor	226
Avancer	228
Revoir ses plans d'action	232

## **POUR UNE COMMUNICATION EFFICACE 234**

### **Chapitre 12** **Comprendre les compétences en communication 236**

Définir la communication	238
Franchir les obstacles	240
Communiquer au travail	242
Planifier son approche	244
Adapter le message	250
Choisir le médium	252

### **Chapitre 13** **Prendre la parole et rédiger 254**

Planifier sa présentation	256
Créer un support visuel	260
Améliorer sa confiance en soi	264
Réaliser sa présentation	266
Devenir un meilleur rédacteur	268
Rédiger une lettre commerciale	274
Utiliser les e-mails et SMS à bon escient	276
Rédiger des comptes rendus	280





## Chapitre 14

### Communiquer avec son équipe 282

Être à l'écoute de son équipe	284
Comprendre la communication non verbale	286
Animer les briefings et les réunions	288
Persuader par la communication	290
Gérer les conflits	292

## Chapitre 15

### Communiquer à l'externe 296

Vendre	298
Communiquer avec des cultures variées	300
Rédiger pour le Web	304
Communiquer via les réseaux sociaux	306
Mener une visioconférence	308
Communication de crise	312
Se préparer pour des interviews avec les médias	314
Développer des marques	316

## PRÉSENTER

318

### Chapitre 16

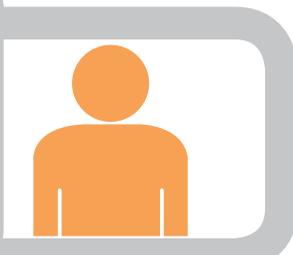
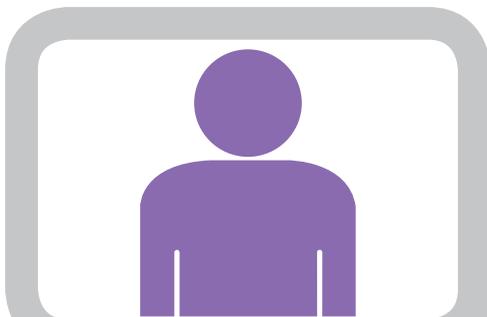
#### Préparer une présentation 320

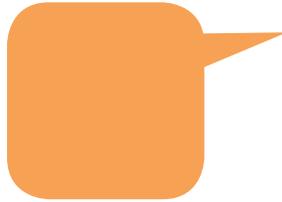
S'intéresser à son auditoire	322
Présenter et vendre	324
Présentation formelle	326
Structurer sa présentation	328
Choisir une forme	330

### Chapitre 17

#### Se mettre en avant 334

Faire bonne impression	336
Avoir l'air sûr de soi	338
Garder l'attention de son auditoire	344
Ne pas céder à la nervosité	346
Parler avec assurance	348
Réussir les discours formels	350
Conduire une séance de questions-réponses	356
Répondre aux questions ardues	358
Faire face aux médias	360
Parler aux journalistes	362





## NÉGOCIER

**364**

### Chapitre 18

#### Se préparer à négocier **366**

Devenir un bon négociateur	368
Comprendre les dilemmes de la négociation	370
Être préparé	372
Concevoir la structure	376

### Chapitre 19

#### Trouver son style **382**

Les styles de négociation	384
Définir la négociation fondée sur l'intérêt	386
Négocier en mobilisant toutes ses facultés mentales	388
Des accords gagnant-gagnant	390
Construire des relations	392
Créer une confiance mutuelle	394
Négocier de façon équitable	396

### Chapitre 20

#### Conduire des négociations **398**

Négocier en position de force	400
Faire des offres et des contre-offres	404
Faire des concessions	406
Être persuasif	408
Gérer les impasses	412
Éviter les pièges de la décision	414
Maîtriser ses émotions	418
Faire face aux tactiques compétitives	422
Conclure l'accord	424

### Chapitre 21

#### Développer sa technique **426**

Négocier en équipe	428
Traiter avec plusieurs parties	432
Négocier au niveau international	438
Se faire aider par un coach	444
Devenir un médiateur	446
Apprendre des grands maîtres	450
Index	452
Remerciements	464

