

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

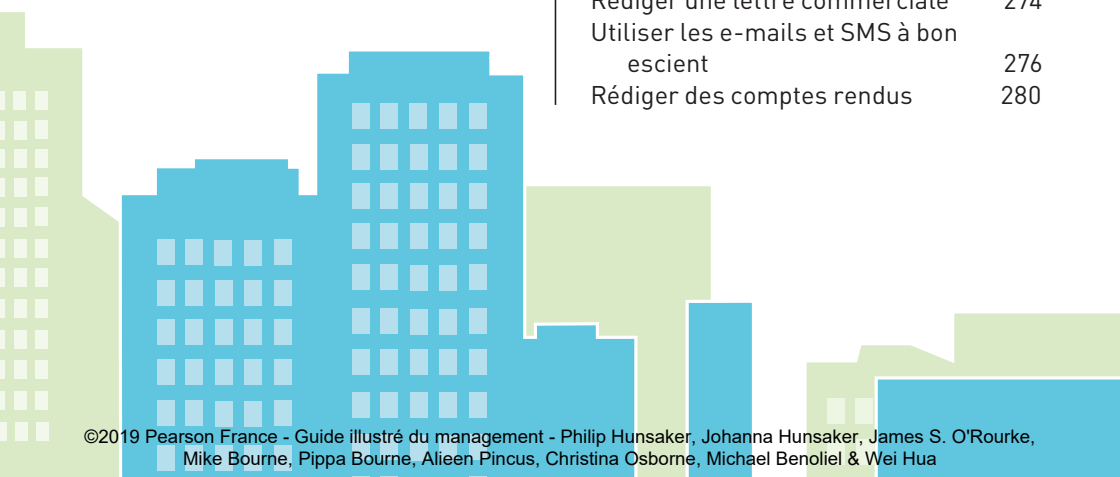
POUR UNE COMMUNICATION EFFICACE **234**

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

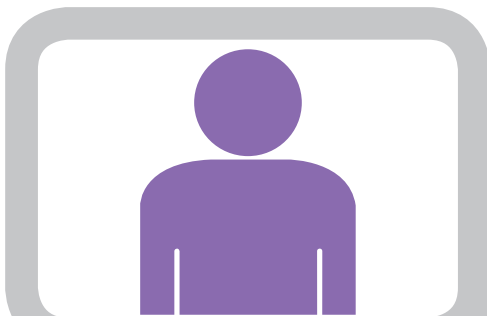
Préparer une présentation 320

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

