



CORPORATE COURSES for PROFESSIONALS

- facebook.com/g2acamas
- instagram.com/g2acamas_
- www.g2acamas.com
- training@g2acamas.com

📍 3 De Caen Street
Forest Side (Opposite Imperial College)
MAURITIUS
📞 (230) 673 1453



G2ACAMAS ACADEMY

300
expert trainers

30
training centres
worldwide

3,000
people hired for our
partners

Partnerships
between
2 professionals
CAMAS International
& GROUND2AIR,
IBL LTD

30,000
people trained
every year

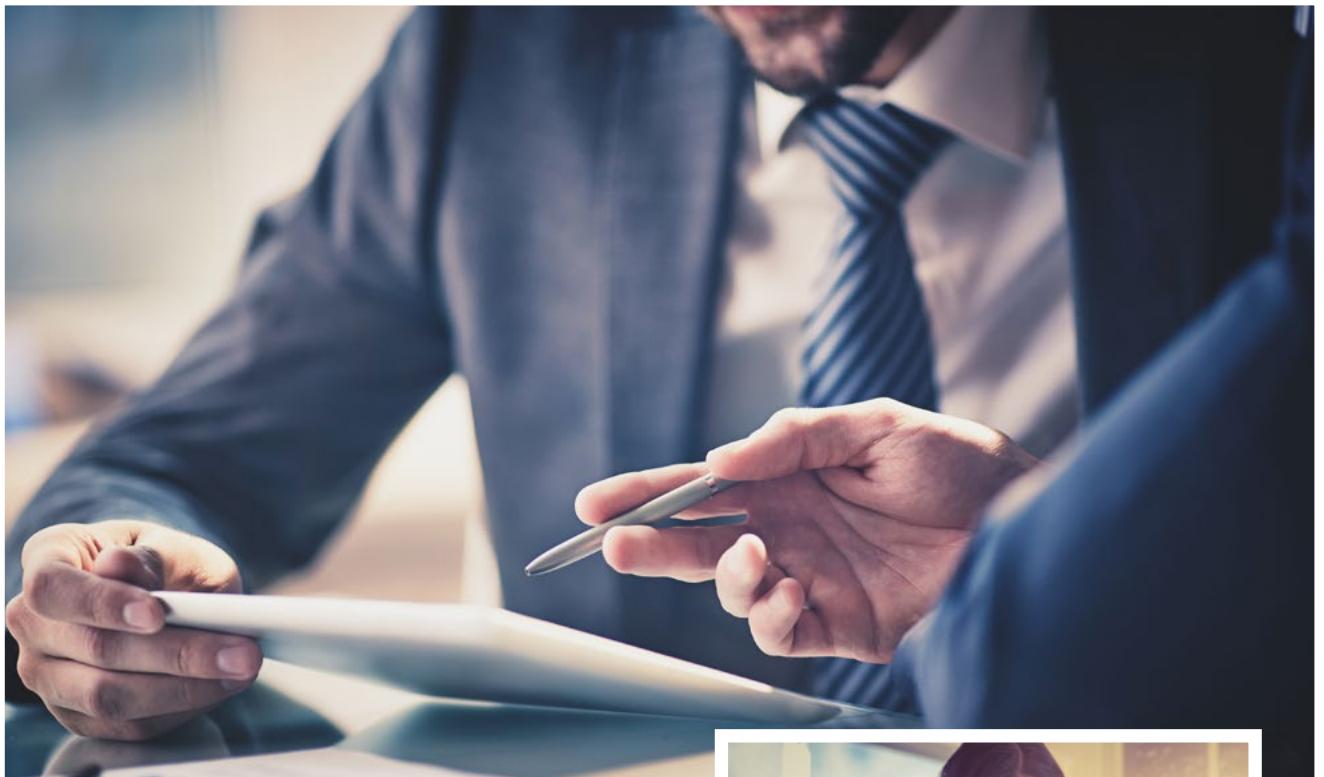
1st
Aviation
Academy
at the Airport

Top
Performing ATS
IATA since 2012

Only
IATA Accredited
School (ATS) in the
Indian Ocean

Member
of IATA
Premier
Circle

WHAT DO WE OFFER ?



G2ACAMAS OFFERS CORPORATE COURSES FOR PROFESSIONALS.

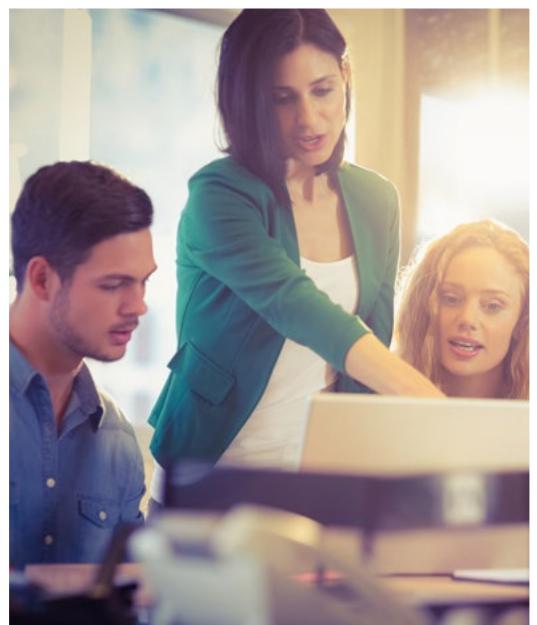
Based on its solid expertise and know-how in training, G2ACamas has updated its portfolio of Corporate courses such as management, conflict resolution, Engagement Programme, Customer Service among others.

A variety of topics covering a wide range of skill learning programme in the corporate world are taught. Our courses have been designed to help employees work more

efficiently within their teams & the organization and also to develop & progress in their career.

All our courses can be tailor-made & customized based on your training needs. Our list of courses is inexhaustible. New courses can be developed upon demand.

Benefit from our unique training expertise, our dedicated experts, and our fully customized courses!



DANGEROUS GOODS SEA – IMDG 1-DAY AWARENESS TRAINING



Manufacturers and distributors of dangerous goods transported by sea. Freight forwarders and carriers, shipping agent and operation staff.

COURSE OBJECTIVES

Upon completion of this program, students will:

- Be able to classify, package, to fill containers in accordance with the IMDG Code
- Know and recognize the danger and handling labels
- Identify a package containing dangerous goods
- Stowage and separation procedures

COURSE CONTENT

- The IMDG Code and the local regulations
- The classes of danger and the identification of contents
- The markings and labelling of packages and containers
- The packagings and IBCs
- The stuffing and separations in the dry containers
- Transport documents
- Separations and stowage of containers
- Limited quantities
- Road transport of approach to ports.

Duration 1 day

Monitoring attendance list signed every day & certificate at the end of the course

Assessment
» Exam
» Minimum grade required: 80%
» Validity: 5 years.

Audience Staff of manufacturers and distributors of dangerous goods transported by sea.

DANGEROUS GOODS SEA – IMDG 2-DAY FULL TRAINING



Manufacturers and distributors of dangerous goods transported by sea. Freight forwarders and carriers, shipping agent and operation staff.

COURSE OBJECTIVES

Upon completion of this program, students will:

- Be able to classify, package, to fill containers in accordance with the IMDG Code
- Know and recognize the danger and handling labels
- Identify a package containing dangerous goods
- Stowage and separation procedures

COURSE CONTENT

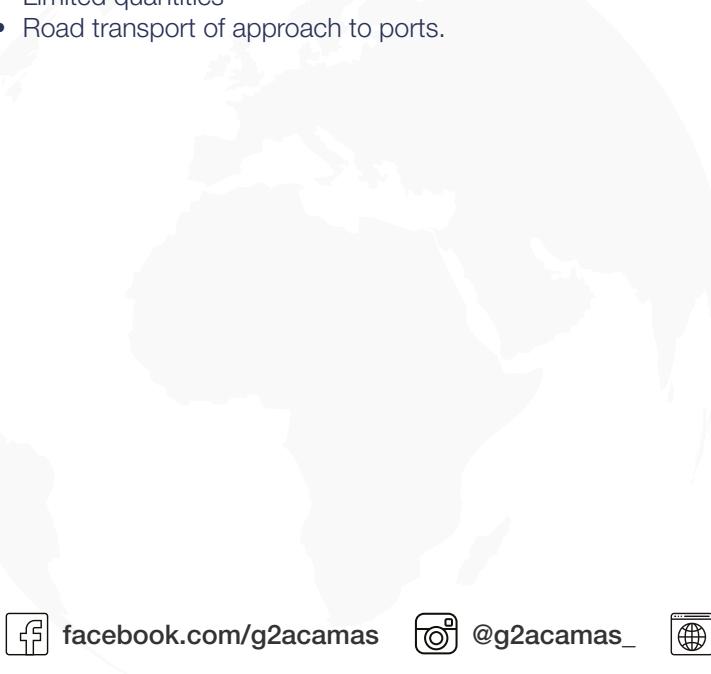
- The IMDG Code and the local regulations
- The classes of danger and the identification of contents
- The markings and labelling of packages and containers
- The packagings and IBCs
- The stuffing and separations in the dry containers
- Transport documents
- Separations and stowage of containers
- Limited quantities
- Road transport of approach to ports.

Duration 2 days

Monitoring attendance list signed every day & certificate at the end of the course

- » Exam
- » Minimum grade required: 80%
- » Validity: 5 years.

Audience Staff of manufacturers and distributors of dangerous goods transported by sea.



MASTERING YOUR EMOTIONAL INTELLIGENCE



Emotional Intelligence is a set of competencies that enhance your ability to relate positively to others in the workplace. People with high emotional intelligence are adept at using empathy and constructive communication to create a collaborative, cooperative work environment.

They naturally relate well to others; are able to accomplish more through encouragement and persuasion; and excel at inspiring, guiding, and leading others to achieve their best work. As performers, they tend to be flexible, adaptive, self-motivated, and confident.

Unlike the IQ, which is set by the time someone is a teenager, the emotional intelligence (EQ) can be improved upon throughout a lifetime.

Emotional intelligence (EI) is vital to being an effective and high-performing member of any team. Business professionals who understand the connection between emotions and actions and can apply EI skills to maximise effectiveness have a stand-out advantage in any organisation.

COURSE OBJECTIVES & CONTENT

- Understand the concept of Emotional Intelligence
- Evaluate your current level of emotional intelligence
- Identify your communication strengths and weaknesses
- Overcome certain personal beliefs that might be holding you back
- Understand how your emotions affect others – and how their emotions affect you
- Use Emotional Intelligence to improve teamwork.

Duration A full day course which can be spread over two half days

Target audience Senior and Middle Management

Number of delegates Minimum 12 delegates and maximum 20 delegates

SERVICE EXCELLENCE STARTS WITH ME !



Organisational Culture can be defined as the shared assumptions, beliefs and norms of a group – These are powerful influences on the way people live and act within an organisation.

Culture is particularly important when attempting to manage organisation wide changes- however these take time and the process may be challenging along the way. Understand the inter departmental customer-supplier relationship that exists within a company and find ways to smoothen the transactions at the interface to serve your external Customers faster and better.

COURSE OBJECTIVES & CONTENT

- Reinforce the Company's Vision, Mission and Value and ensure that there is a common understanding of these key elements among team members
- Determine what the team members perceive as the current company culture and establish the gap between "ideal" and "current" as well as list down the possible obstacles
- Establish the role of each individual within the service chain and determine their responsibilities
- Assess the level of service being provided by each individual to their internal customer
- Through adapted case studies, develop an innate understanding of the concept of Accountability
- Explain the key role played by intra and inter-departmental Communication and determine the various barriers through interactive games and case studies around the principles
- Using a diagnostic tool, identify areas for improvement within teams and ways to address them-Through games and activities, use the diagnostic tool to build effectiveness and achieve results

Duration A 16 hours course spread over 2 days

Target audience All team members

Number of delegates Minimum 10 delegates and maximum 20 delegates

FROM DOERS TO LEADERS



Your middle management team needs training. Many times middle management have risen through the ranks and have personally achieved a great deal to get where they are. But to lead an enterprise to success and increased profitability often requires from them skills that they don't normally possess. If middle management is not given training, they will always do what they know has worked in the past. The problem is your business and your customers seek better solutions to today's fast changing situations.

COURSE OBJECTIVES & CONTENT

Role & Responsibilities of a Leader

- 4 main functions: operation, administration, leader & thinker
- Difficulties & challenges
- The team leader as a role model
- Leadership vs management
- What is your leadership style ?
- Leadership, adaptability & agility

Effective communication for the modern leader

- What makes a successful communication
- Barriers to effective communication
- Understanding emotional intelligence
- Make your body say what you mean
- Giving & receiving feedback
- Active listening
- Communicate to win

Building self-confidence and empowering people

- Projecting yourself in a positive and pro-active way
- How to be more assertive
- Delegate to empower people and motivate top achievers
- Delegate to increase productivity
- How well do you delegate?
- What & when to delegate
- Giving instructions in a diplomatic and engaging manner

Mentoring and Coaching the team

- Role & importance of mentor & coach in the business world
- What makes a good mentor & a good protégé
- Working with Generation Y
- Discovering your personality style
- How and when to coach
- Handling conflicts in practice

Increasing self and team efficiency & productivity through time management

- How well do you manage your time

Duration A 40 hours course

Target audience Middle Managers and Supervisors

Number of delegates Minimum 10 delegates and maximum 20 delegates

- Dealing with procrastination
- Dealing with time wasters
- Prioritization
- Sharpening the saw for increased effectiveness

Managing employee performance:

- What motivates people at work?
- Importance of managing employees' performance
- Key skills to help the team to grow & develop
- Conduct an appraisal effectively
- Dealing with performance problems
- Monitor and motivate the team for increased performance

Building a Winning Team & Action planning

- What makes a team work
- Building trust and cooperation
- Keys to being a good team leader
- Personal action planning for improved self and team performance and effectiveness.



facebook.com/g2acamas



@g2acamas_



www.g2acamas.com



training@g2acamas.com

CREATING VALUE THROUGH EFFECTIVE TIME MANAGEMENT



This course provides strategies, tools, techniques and tips to set priorities and manage the daily pressures of meeting important and urgent commitments in your life.

Participants develop a clear sense of purpose, set goals and learn to structure their priorities in order to meet their commitments and achieve their goals. This course is important for individuals who are not working effectively due to interruptions, excessive meetings, changing priorities, appointments, schedules and deadlines. The tools and techniques presented will help as you build the necessary foundation to further your career

COURSE OBJECTIVES & CONTENT

Essentials of time management

- Contrasting time planning and time management
- Avoiding the psychological time trap
- Taking control of your life through the choices you make

Determining your time style

- Evaluating your current strengths
- Characterizing your personal style of time management
- Recognizing opportunities for improvement
- Assessing the effect of your time style on others

Gaining control over your time

- Identifying your unique pivotal time-related issues
- Appraising your situation with an Issues/Impact matrix
- Targeting factors that adversely impact your time

Assessing your realities

- Weighing the value of current efforts
- Making choices in a planned way
- Deriving tasks — the raw material of time planning

Setting goals

- Moving toward your goals
- Initiating changes to your situation
- Selecting steps and actions

Prioritizing and Scheduling

- Proactively identifying your priorities
- Maximizing the Important/Urgent matrix
- Applying the Pareto Principle for the greatest results
- Developing the habit of immediate attention

Duration	The course will be conducted over 2 days or 16 hours
Target audience	Middle Managers and Supervisors
Number of delegates	Minimum 10 delegates and maximum 20 delegates

Building your schedule

- Assigning tasks into a weekly and daily schedule
- Scheduling to create greater work/life balance
- Creating a dynamic to-do list
- Reducing mental clutter

Techniques for Controlling Your Time

- Overcoming procrastination
- Identifying the root causes of inaction
- Beating the deadline-driven trap
- Approaching your tasks positively

Diffusing the impact of others

- Asserting yourself politely and calmly
- Conquering over-commitment
- Managing Interruptions



facebook.com/g2acamas



@g2acamas_



www.g2acamas.com



training@g2acamas.com

ROADMAP FOR PERFORMANCE EXCELLENCE WITH THE BALANCED SCORECARD



The balanced scorecard is a strategic planning and management system used to align business activities to the vision and strategy of the organization, improve internal and external communications, and monitor organizational performance against strategic goals.

The balanced scorecard is one of the most effective tools in performance management. It is a must for businesses to implement performance management strategies and methods, so that productivity and growth is ensured for the organization as a whole.

COURSE OBJECTIVES & CONTENT

Participants learn how to build and implement a balanced scorecard for any commercial, government or nonprofit organization with a practical step-by-step approach.

This course is a practical, «hands-on» workshop that covers best practices, case studies, exercises, lessons-learned, real-life examples and facilitation practices. This course is the fundamental starting point for anyone interested in scorecard development. Participants will have an opportunity to also address some specific issues in your own organization.

Topics covered by the course include :

- Basic concepts of the balanced scorecard and how it can be used to improve organization performance
- How the balanced scorecard applies to different types of organizations
- How to build and implement a balanced scorecard using a nine-step methodology
- How to develop more meaningful performance measures
- The correct sequence of steps that are necessary to build a strategy-focused organization
- How a scorecard system can drive a performance-based budget and employee accountability.

Duration	The course will last 3 days or 24 hours
Target audience	Executives, Senior Management and Middle Management
Number of delegates	Minimum 10 delegates and maximum 20 delegates



facebook.com/g2acamas



@g2acamas_



www.g2acamas.com



training@g2acamas.com

IMPROVE YOUR COMMUNICATION



The purpose of communication is to get your message across to others clearly and unambiguously.

Doing this involves effort from both the sender of the message and the receiver and it is a process that can be fraught with error, with messages often misinterpreted by the recipient. When this isn't detected, it can cause tremendous confusion, wasted effort and missed opportunity. In a recent survey of recruiters from companies with more than 50,000 employees, communication skills were cited as the single more important decisive factor in choosing managers. The survey, conducted by the University of Pittsburgh's Katz Business School, points out that communication skills, including written and oral presentations, as well as an ability to work with others, are the main factor contributing to job success.

In spite of the increasing importance placed on communication skills, many individuals continue to struggle with this, unable to communicate their thoughts and ideas effectively – whether in verbal or written format. This inability makes it nearly impossible for them to compete effectively in the workplace, and stands in the way of career progression.

This seminar provides team members with the basic skills necessary to communicate effectively and unambiguously

COURSE OBJECTIVES & CONTENT

Participants will be able to:

- Plan and structure their communication
- Assess their own ability to communicate effectively
- Create a value proposition
- Apply the six steps to communication
- Communicate without creating barriers
- Use questioning techniques to seek information
- Practice Active Listening
- Give and Receive Feedback
- Think on their feet

Duration
The course will be conducted over one day or 8 hours

Target audience
Middle Managers and Supervisors

Number of delegates
Minimum 10 delegates and maximum 20 delegates

CREATING YOUR FUTURE



The workshop will commence with a session to meet the people who will shape the future of the company. Understanding the people within the management team will be a critical component to building the team to deliver the Vision, Mission and Values in the future.

After the current Vision, Mission and Values are defined, the group will create the “perfect future” for the company using these components. All businesses have a “current reality” and defining what that reality is will be critical to any future action plans for the company.

During the workshop an action plan will be designed to implement the Vision, Mission and Values along with a communication strategy to deliver the plan to all staff members. Any plan of action will not be successful without the constant review and evaluation. These items will be addressed prior to finalizing day two of the workshop

COURSE OBJECTIVES & CONTENT

Participants will be able to:

- Meet and learn more about the team members of the company to build a unique team of people who will carry the Vision, Mission and Values forward.
- Define the current Vision, Mission and Values of the group to ensure a thorough understanding among the team members.
- Create the ‘perfect future’ for the company based on the Vision, Mission and Values.
- Define the ‘current reality’ for company and discover the barriers to success
- Develop a plan of action that can be converted to operational reality including realistic timelines and responsibilities
- Identify the communication strategy for the action plan and define the change drivers within the organisation
- Evaluate the plan going forward for continued success.

Duration A 16 hours course spread over 2 days

Target audience Senior Management

Number of delegates Minimum 12 delegates and maximum 20 delegates

SHOW YOUR CUSTOMER YOU CARE



Decisions are made often on the first impression which never goes beyond 30 seconds and 55% of it is based on appearance and 38% on your vocal qualities and that leaves only 7% on what you actually say. Within the first 5 seconds your employees establish your company's image with clients and prospects. With each minute that passes in conversation, these frontline representatives either strengthen a caller's confidence or weaken your professional integrity.

In short, your employees can make or break your business.

This course focuses on developing the right skills and attitudes for the frontline employees in your organisation that will make the customer want to deal with you.

COURSE OBJECTIVES & CONTENT

Topics covered by the course include :

- Telephone skills
- Creating a positive image
- Communication skills
- Dress sense and appearance
- Controlling the call
- Customer awareness
- Meet & Greet Skills
- Assertiveness skills
- Using positive language
- Handling difficult customers

Duration The course will last 2 days or 16 hours

Target audience The course is addressed to any persons dealing with customers directly as well as people handling phone calls in contact with the clientele.

Number of delegates Minimum 10 delegates and maximum 20 delegates



[facebook.com/g2acamas](https://www.facebook.com/g2acamas)



@g2acamas_



www.g2acamas.com



training@g2acamas.com

SPEAK UP 4 SUCCESS



A presentation is an important business tool. Whether you are persuading colleagues, selling a client, energising a team or showing an idea to senior management, the power of your presentation can make the difference.

Success depends on your presentation ability, so don't miss this opportunity to sharpen your skills. The process focuses on structuring a presentation, building credibility, and selling the idea, how to use voice and gesture to create a strong impression, how to handle a formal speech, impromptu remarks, or a contentious meeting

COURSE OBJECTIVES & CONTENT

Participants will be able to:

- Frame their presentations so that they are listener-focused and persuasive
- Create effective visual aids to support key messages
- Manage nervousness and gain self-awareness
- Engage listeners in a comfortable, flexible conversation
- Be clear and concise
- Use visuals effectively whether seated or standing, projected, hand-held, or hard copy
- Think on their feet
- Facilitate fruitful interactions with listeners
- Get the business of the presentation done effectively and efficiently

Duration The course will be conducted over 2 days or 16 hours

Target audience All Staff

Number of delegates Minimum 12 delegates and maximum 15 delegates



facebook.com/g2acamas



@g2acamas_

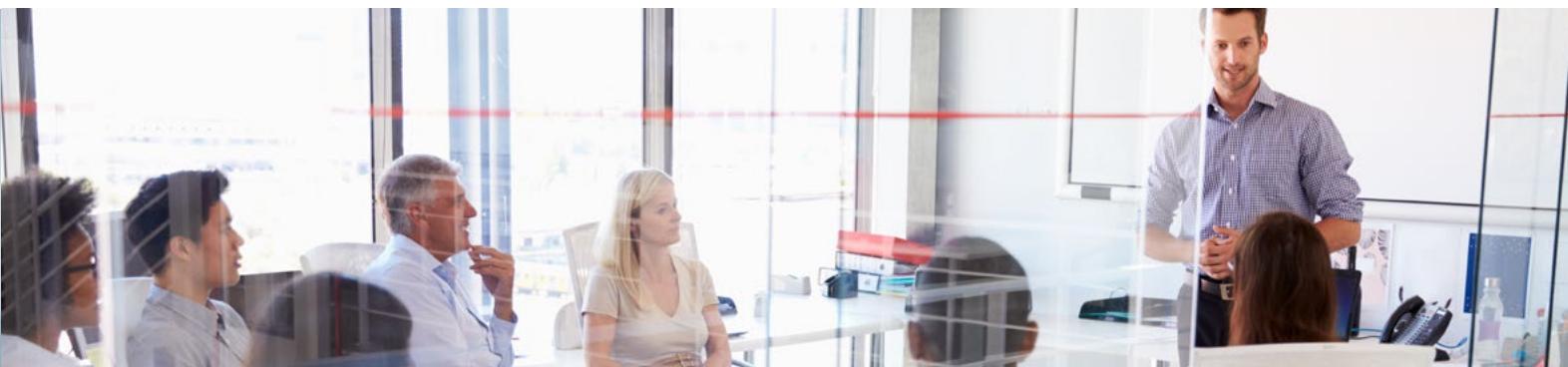


www.g2acamas.com



training@g2acamas.com

DEVELOP YOUR TRAINING SKILLS



During this course, the participants will learn how to prepare and present training for staff members whether it be on the job training or for a group.

Aspects of the training will include communicating the message, learning how to prepare learning objectives and a framework for a training session. In addition the participants will learn how to use different training methods and resources to communicate the message to the staff.

Questioning techniques will be covered to ensure a better understanding of the learning process. Seminar evaluation is an important part of the program to ensure that participants learn from this seminar and any future training seminars they will be conducting

COURSE OBJECTIVES & CONTENT

Workshop participants learn to :

- Plan a structured skills based training session which will be presented on day two of the program
- Write performance objectives to know when learning has been achieved
- Present a training session using the training methods and resources to enhance the learning process
- Prepare and present effective training aids to benefit learning

Duration

The course will last 2 days or 16 hours

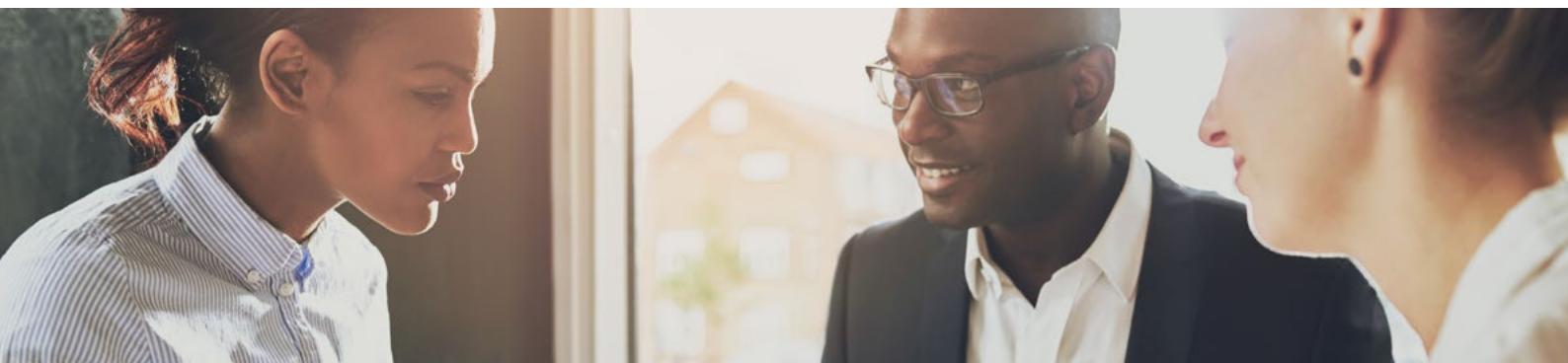
Target audience

Would be Trainers and those who would want to enhance their training skills

Number of delegates

Minimum 10 delegates and maximum 20 delegates

A RATIONAL APPROACH DEVELOP YOUR TRAINING SKILLS



In many cases, conflict in the workplace just seems to be a fact of life. We have all seen situations where different people with different goals and needs have come into conflict and often-intense personal animosity that can result.

The fact that conflict exists, however, is not necessarily a bad thing: As long as it is resolved effectively, it can lead to personal and professional growth.

In many cases, effective conflict resolution can make the difference between positive and negative outcomes

COURSE OBJECTIVES & CONTENT

Workshop participants learn to :

- Understand the Purpose of the Conflict
- How to get to the Heart of the Problem
- Deal with Uncomfortable Feelings
- Define a Difficult Person
- Turn Arguments into Discussions to defuse blame
- Practice Active Listening and Respond
- Understand the Roles People Play
- Achieve a Different Outcome
- Deal with Strong Feelings
- Deliver Bad News
- Feed the Solution Not the Problem
- Create Win-Win: Achieving Resolution

Duration The course will be conducted over 1 day or 8 hours

Target audience Middle Managers and Supervisors

Number of delegates Minimum 10 delegates and maximum 20 delegates



facebook.com/g2acamas



@g2acamas_



www.g2acamas.com



training@g2acamas.com

HANDLING PRODUCTIVE MEETINGS



Meetings are often defined as an event where minutes are taken and hours are wasted! Time spent together is not always time spent getting work done! On average most employees spend over 16 hours a month in unproductive meetings. They daydreamed, slept and distracted their way through them. 46% of employees have meetings as the no. 1 timewaster in the office. Yet, when handled productively; meetings can prove to be a great forum for effective communication, brainstorming of ideas, improved cooperation, problem solving and decision making

COURSE OBJECTIVES & CONTENT

- Build a systematic method of planning and running meetings
- Learn the art of good preparation, so that you get the best results
- Find how to use the skills needed to control the focus of the meeting, the discussion and the individuals (talkative, reticent, negative or disruptive)
- Understand the key ways to efficiently manage the agenda
- Identify what goes right and what goes wrong in meetings and what to do to make improvements
- Generate appropriate contributions, minimising time wasting and building team spirit.
- Make sure conclusions and decisions reached are understood, and everyone understands what action is required.

Duration	A full day course which can be spread over two half days
Target audience	Senior and Middle Management
Number of delegates	Minimum 12 delegates and maximum 20 delegates



CONDUITE DE RÉUNIONS



OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Adapter les techniques d'animation aux objectifs, aux types de réunions choisies et à son public
- Maîtriser les phénomènes de groupe.

CONTENU DE LA FORMATION

Les rôles particuliers devant être tenus dans une réunion

- Les positions possibles de l'animateur
- Les différentes fonctions.

L'acquisition d'une méthode pour mener une réunion

- La préparation de la réunion
- La gestion des participants (bavards, inactifs, s'opposant entre eux)
- La reformulation et le tri des éléments essentiels, la conclusion.

L'écoute du groupe

- L'attention portée à la sémantique, à la culture, au sens
- La recherche de feed-back.
- Le traitement des questions, des interventions, l'intégrité

Les différents types de réunions d'équipe

- La réunion de régulation d'équipe.
- Les réunions d'informations dites « montantes » ou « descendantes »
- La réunion de résolution de problèmes
- La réunion de retour d'expérience
- Préparation des exposés sur des sujets en application directe.

Durée 2 jours

Public concerné Cadre fonctionnel ou opérationnel, manager d'équipe, manager transversal, chef de projet amené à conduire des réunions

Validation Attestation de formation

Contrôle de gestion



OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre les enjeux du contrôle de gestion en lien avec la performance de l'entreprise.
- Maîtriser les outils et méthodes de mise en œuvre du contrôle de gestion.
- Savoir construire et piloter les tableaux de bord de gestion.

Durée 3 jours

Public concerné Tous les personnels de l'entreprise ayant des fonctions liées à la finance et à la comptabilité

Validation Attestation de formation

CONTENU DE LA FORMATION

La place du contrôle de gestion dans l'entreprise

- Le contrôle de gestion comme processus : cycle de planification, de mesure et de contrôle de gestion
- Objectifs, moyens et résultats du contrôle de gestion
- Articulation et interaction du contrôle de gestion avec la stratégie, la structure et la culture d'entreprise
- Le métier de contrôleur de gestion.

Les outils du contrôle de gestion

- La comptabilité analytique : les méthodes de classification et d'analyse des coûts
- Le contrôle des frais généraux
- Le contrôle budgétaire :
 - » la planification et le processus budgétaire
 - » les budgets par centres de responsabilité
 - » la consolidation budgétaire
 - » la négociation budgétaire
 - » le suivi et l'analyse des écarts budgétaires.

Mettre en place et utiliser le tableau de bord de gestion

- Le rôle du tableau de bord dans le système de gestion
- L'identification des indicateurs pertinents de performance et de pilotage
- Le tableau de bord comme outil décisionnel : seuils d'alerte et décisions correctives
- La présentation matérielle du tableau de bord de gestion.



facebook.com/g2acamas



@g2acamas_



www.g2acamas.com



training@g2acamas.com

DÉVELOPPER SON EFFICACITÉ



OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, chaque stagiaire aura acquis les méthodes et les outils indispensables pour assurer son développement et son efficacité professionnelle, dans un souci de gain de temps et de productivité.

Durée 2 jours

Public concerné Tout professionnel désirant développer ses capacités professionnelles sur son poste de travail

Validation Attestation de formation

CONTENU DE LA FORMATION

Améliorer son relationnel

- Mieux se connaître pour mieux communiquer avec les autres
- Les spécificités de la communication dans l'entreprise
- Exprimer de façon positive ses remarques, désaccords, demandes, refus, etc.

Faire le point sur son organisation et celle de l'équipe

- Déterminer les points forts et les points à améliorer
- Connaître les règles du jeu et l'organisation du service
- Repositionner sa fonction, ses missions, ses objectifs et ses priorités
- Repérer ses modes de fonctionnement personnel et ses freins à l'efficacité.

Utiliser des méthodes et des outils pour mieux s'organiser

- Se doter d'outils personnels pour planifier les différentes périodes
- Se protéger contre les facteurs parasites
- Développer son sens du concret : qui fait quoi, quand, où ... suivre les événements et les missions
- Savoir gérer l'information, se créer un environnement de travail opérationnel.

Établir un plan personnel de progrès

- Déterminer les points de son contrat de changement : qu'est-ce que j'accepte de changer.

Organiser ses idées selon une logique rationnelle

- Savoir dégager les idées fortes d'une mission et les formaliser en objectifs
- Hiérarchiser les priorités de sa fonction, raisonner selon une logique globale.

Gestion du temps et des situations

- Temps personnel et temps collectif
- Travail en binôme (respect du temps, partage des rôles)
- Travail en équipe (polyvalence, partage des tâches, optimisation des réunions).



facebook.com/g2acamas



@g2acamas_



www.g2acamas.com



training@g2acamas.com

GESTION DES CONFLITS



OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre ce qui peut déclencher un conflit
- Mettre en place un dispositif de veille
- Anticiper les situations de crise
- Exercer son influence pour sortir des blocages.

Durée 2 jours

Public concerné Toute personne souhaitant acquérir des techniques de gestion efficace et sereine des conflits

Validation Attestation de formation

CONTENU DE LA FORMATION

Différencier crise et conflit

- Identifier s'il s'agit d'une crise ou d'un conflit
- Distinguer les différents types de conflits
- Faut-il éviter les conflits ?
- Caractériser la nature du conflit.

étapes

- Aboutir à une solution gagnant/gagnant (solutions réalistes et acceptables).

Gérer l'après-conflit

- Savoir dégager la valeur positive ou négative attachée au conflit
- Faire du conflit une opportunité d'apprentissage
- Pouvoir reproduire ou adapter les réflexes acquis et se définir des axes de progrès
- Utiliser le conflit comme élément de gestion
- Construire sa « boîte à outils » des traitements des conflits.

Méthode d'analyse et d'anticipation des conflits

- Déceler les indicateurs de naissance d'un conflit et les causes de dysfonctionnement
- Repérer les motivations de l'autre (causes psychologiques du conflit)
- Comprendre les mécanismes de détérioration d'un climat
- Choisir entre médiation et négociation
- Préparer de nouvelles règles du jeu.

Développer les bonnes attitudes en situation de conflit

- Connaître les différents moyens de réagir au conflit
- Faire face à la pression et prendre du recul.

Développer des comportements positifs pour répondre au conflit

- Pratiquer l'écoute active
- Informer pour désamorcer les tensions
- Convaincre les autres avec leur langage en procédant par



facebook.com/g2acamas



@g2acamas_



www.g2acamas.com



training@g2acamas.com

GESTION DE CRISE



OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Anticiper la situation de crise pour mieux piloter
- Vos enjeux : bien comprendre, bien réfléchir et bien réagir

CONTENU DE LA FORMATION

Organiser la cellule de crise selon différents scénarios de risque sur un aéroport

- Organisation de(s) cellule(s) de crise : définition des fonctions métiers et support à intégrer dans les cellules de crise et des missions d'astreinte
- Identification des profils et des membres pour chaque cellule de crise (collaborateurs internes et intervenants extérieurs)
- Définition des attributions et des responsabilités (chaînes de commandement)
- Localisation des site(s) de crise et de repli

Identifier et préparer les moyens logistiques de la gestion de crise

- Plan de mobilisation et de maintenance des infrastructures, locaux, équipements et ressources de gestion de crise
- Moyens matériels : salles de crise, moyens de communication, systèmes d'information, documentation, fournitures,...

Bâtir le dispositif et le plan de communication de crise

- Identification des publics destinataires : salariés, clients, autorités, médias, ...
- Identification et préparation des personnes habilitées à communiquer
- Définition de stratégies et préfiguration des messages et des scripts de réponse
- Procédure d'alerte, de notification et de signalement
- Procédure de secours et check list des actions d'urgence

Déployer les plans d'action et les procédures de gestion de crise

- Processus de pilotage (chaîne de commandement) : collecte et exploitation du renseignement, coordination, prise de décision, consultation d'experts, reporting, communication et contrôle d'application des décisions

Durée 2 jours

Public concerné tous les personnels de l'entreprise ayant des fonctions de direction (directeur marketing, directeur commercial, etc.), et dirigeants de l'entreprise

Validation Attestation de formation

- Procédure d'évaluation de la crise : origine, impacts, actions menées, ...
- Procédure d'activation des cellules de crise selon les indicateurs et les seuils de déclenchement
- Définition et production de la documentation de gestion de crise : fiches actions, fiches réflexes, fiches de décision, traçabilité des évènements, courriers pré-formatés, guide de crise, ...)
- Définition des plans d'action pour la sortie de crise
- Organisation des opérations de retour d'expérience
- Élaboration du diagnostic et du bilan de la gestion de crise
- Organisation et déploiement des cellules de suivi

Anticiper le processus de sortie de crise et de normalisation

- Plan de retour à la normale
- Procéder au plus vite aux opérations de redémarrage des activités ou de restauration de l'image.

LE MANAGER PERFORMANT



OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre les différentes dimensions du manager
- Se positionner en tant que manager face à son équipe et sa hiérarchie.

CONTENU DE LA FORMATION

Définir le rôle et les missions du manager

- Les différentes missions du manager
- Le positionnement du manager dans la hiérarchie
- Le changement de statut et la responsabilité du manager
- Les objectifs de l'entreprise.

Adapter son management à son équipe

- Identifier les différents styles de management
- Savoir doser son style de management avec souplesse
- Identifier les indicateurs de compétences et de motivation de ses collaborateurs.

Motiver son équipe

- Repérer les signes de démotivation d'un collaborateur
- Utiliser les leviers de motivation.

Communiquer de façon assertive

- L'assertivité au service du manager
- Donner des directives, recadrer, faire une critique, féliciter
- Développer une écoute réelle
- Assurer la cohésion de son équipe en donnant du sens à l'action.

Gérer les situations délicates

- Se positionner face à sa hiérarchie
- Repérer et gérer les résistances au changement
- Manager différents styles de personnes (experts, anciens collègues, personnes plus âgées)
- Développer son leadership.

Organiser son temps et celui de son équipe

- Apprendre à décoller de l'opérationnel
- Déterminer ses priorités et ses objectifs personnels
- Organiser le temps de travail de son équipe.

Durée 2 jours

Public concerné Tout professionnel désirant développer ses capacités professionnelles sur son poste de travail

Validation Attestation de formation



facebook.com/g2acamas



@g2acamas_



www.g2acamas.com



training@g2acamas.com

LE MIDDLE MANAGEMENT



OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre son rôle de « middle-manager »
- Comment inscrire son rôle dans la stratégie et les objectifs de l'entreprise.

CONTENU DE LA FORMATION

Situer les différents rôles du manager intermédiaire

- L'entreprise : vision de l'entreprise à travers la systémie
- Clarifier les finalités de son entreprise, les enjeux, ses valeurs et sa culture
- Positionner la responsabilité du management dans l'organisation
- Réflexion sur le rôle du manager intermédiaire : identifier le rôle attendu de sa hiérarchie
- Connaître les différents styles de management.

Être acteur du middle management

- Connaître ses propres modes de fonctionnement, définir son style de management
- Donner du sens à l'action, adopter une démarche de concertation et de consultation
- Être force de proposition pour sa hiérarchie.

Construire un plan d'action

- Se centrer sur les enjeux, améliorer les processus en les réorientant « clients »
- Cerner le rôle de son équipe dans l'ensemble de l'entreprise
- Être acteur de l'autonomie en favorisant les attitudes responsabilisantes.

S'inscrire dans le processus de décision

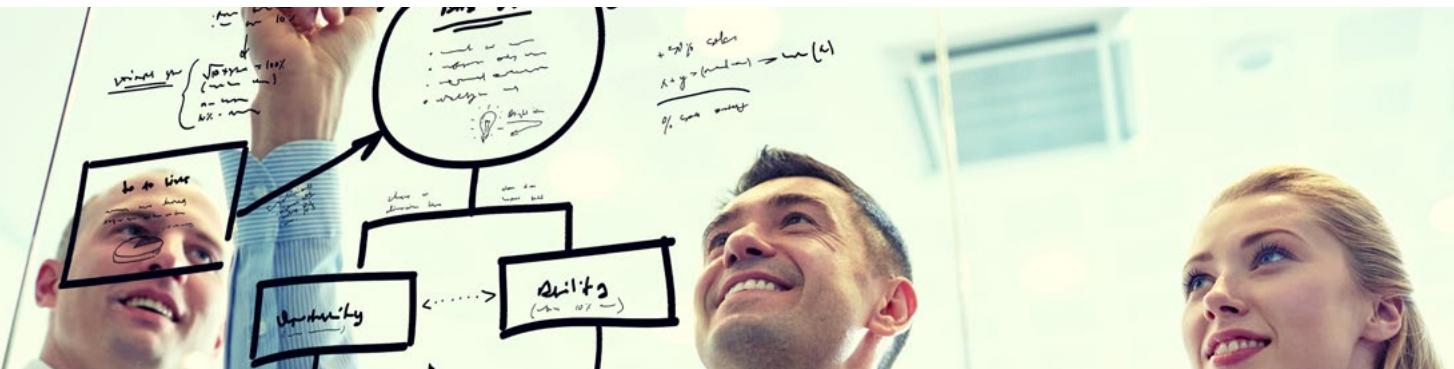
- Agir en tenant compte du processus global de l'entreprise
- Déterminer les prises de risques, décider avec ses homologues des différents services
- Déterminer des objectifs cohérents et accessibles
- Rechercher les causes d'un dysfonctionnement et évaluer la meilleure solution.

Durée 2 jours

Public concerné Toute personne manager d'une équipe et étant en position de middle manager

Validation Attestation de formation

LE LEADERSHIP



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Permettre aux participants d'améliorer et d'affirmer leur propre style de leadership, de posséder et maîtriser des outils pour évaluer toute situation et adopter des pratiques de leader afin de motiver et d'amener leurs équipes à se dépasser.

Durée 2 jours

Public concerné Manager de proximité, collaborateur souhaitant renforcer leur leadership et leur assertivité

Validation Attestation de formation

CONTENU DE LA FORMATION

Les 4 grands styles de leadership

- Identifier et reconnaître les 4 styles de leadership : directif, persuasif, participatif et délégatif
- Les paramètres décrivant le comportement du leader dans chaque style
- Identifier son propre style de leadership.

Adapter le style de leadership en fonction du collaborateur

- Les 4 comportements du leader liés à l'autonomie du collaborateur
- Adopter des styles de leadership adaptés
- Accompagner l'évolution et le cycle de progression du collaborateur
- La gestion des résistances et de la démotivation
- Les pièges à éviter.

Mettre en œuvre son leadership dans son management

- Développer sa capacité d'écoute
- Savoir encourager
- Savoir dire ce qui ne va pas
- Savoir féliciter
- Savoir recadrer
- Savoir exprimer son point de vue et le faire partager
- Savoir fixer des objectifs motivants.



facebook.com/g2acamas



@g2acamas_



www.g2acamas.com



training@g2acamas.com

LES 5 AXES DU MANAGER



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Cette formation apporte des réponses pratiques à travers les 5 axes du manager. Il permet d'acquérir ou d'enrichir ses réflexions et ses savoir-faire de manager d'équipe.

CONTENU DE LA FORMATION

Diriger

- Fixer des objectifs à ses collaborateurs et à soi-même
- Orchestrer
- Faire confiance et responsabiliser
- Actionner les leviers de motivation
- Savoir détecter les leviers de motivation.

Communiquer

- Informer, s'informer
- L'analyse du comportement des participants en situation de communication : la réussite, les dysfonctionnements
- Les attitudes en situation d'entretien : impact de ses comportements.

Organiser

- Les méthodes de travail
- L'analyse de situations de résolution de problèmes
- La méthodologie de la prise de décision
- La gestion des priorités du manager
- La recherche et le classement des informations.

Animer

- La prise de conscience de l'efficacité du travail en groupe
- La prise de décisions collective
- Le développement de la coopération et de l'autonomie
- La structuration et l'animation de la réunion
- Le rôle de l'animateur d'une équipe de travail.

Durée 3 jours

Public concerné Managers, chefs d'équipe, superviseurs, et tout autre personnel encadrant une équipe

Validation Attestation de formation



facebook.com/g2acamas



@g2acamas_



www.g2acamas.com



training@g2acamas.com

LES BASES DU MANAGER



OBJECTIFS DE LA FORMATION

- S'approprier les techniques fondamentales de management.
- Adapter son attitude aux situations managériales les plus fréquentes.
- Motiver et déléguer pour optimiser les performances de son équipe.

CONTENU DE LA FORMATION

Identifier son rôle et ses responsabilités

- Quels sont les rôles du manager d'équipe ?
- Les compétences et les qualités attendues de la part d'un manager
- Qu'est-ce qu'un collaborateur attend de son responsable hiérarchique ?
- Les notions de statut et de responsabilité
- Le responsable d'équipe, garant du respect des règles du jeu
- Le rôle de relais de la Direction
- La notion d'exemplarité, l'image véhiculée auprès de son entourage : collaborateurs, hiérarchie, partenaires internes, externes, etc.

Communiquer avec ses équipes

- Les styles sociaux et l'identification des modes de fonctionnement des individus
- Les mécanismes de la communication
- La mise en valeur de ses arguments et l'optimisation de son pouvoir de conviction
- La gestion des situations conflictuelles

Mobiliser son équipe

- Motiver son équipe : engager l'individuel dans le collectif
- Anticiper les sources de démotivation
- Donner des feedbacks positifs et de la reconnaissance.

Durée 3 jours

Public concerné Managers, chefs d'équipe, superviseurs, et tout autre personnel encadrant une équipe

Validation Attestation de formation

Gérer son temps et celui de ses collaborateurs pour optimiser l'efficacité de l'équipe

- Identifier les tâches à réaliser et les hiérarchiser : « importance, urgence et priorité »
- Identifier les temps « perdus »
- Utiliser les quatre remèdes pour regagner du temps au quotidien
- Gérer les périodes de stress pour transformer les contraintes en opportunités.

Plan d'actions et mise en œuvre.

MANAGEMENT OPÉRATIONNEL



CONTENU DE LA FORMATION

FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT

- Généralité sur le management
- Contexte du management opérationnel dans la sûreté aéroportuaire

LES COMPORTEMENTS

- Analyse transactionnelle dans le management
- Les attitudes des collaborateurs

STRUCTURE D'UN ACTE DE MANAGEMENT : DONNER DU SENS À L'ACTION

- Mesure du décalage entre ce qui est produit et ce qui est attendu : définir des objectifs.
- Ecouter mon collaborateur : comprendre l'origine du dysfonctionnement.
- Négocier un plan de progrès : motiver son collaborateur.
- Tirer la compétence et la motivation vers le haut.
- Organiser le suivi
- Reconnaître les succès.

ORGANISATION DE LA FONCTION MANAGÉRIALE

- Les lois de la gestion du temps.
- Gestion des priorités

MENER UN ENTRETIEN EFFICACE

- La préparation : 90% du succès.
- Techniques d'entretien.
- Structurer ses entretiens.
- La tenue de réunion

GESTION DE CONFLIT

- Les signes du conflit
- Les différents types de conflit
- Négociation en situation de conflit (méthode tina)

Durée 3 jours

Public concerné Personnels étant amené à exercer des fonctions de manager dans l'entreprise

Validation Attestation de formation

MANAGEMENT DE PROXIMITÉ



OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Acquérir les techniques managériales fondamentales
- Résoudre les problèmes
- Développer son aisance relationnelle
- Créer une dynamique d'équipe
- Gérer les différences au sein de son équipe.

Durée 3 jours

Public concerné Tous les personnels dirigeants une équipe, chefs de service, responsables, etc.

Validation Attestation de formation

CONTENU DE LA FORMATION

SE POSITIONNER POUR DIRIGER L'ÉQUIPE

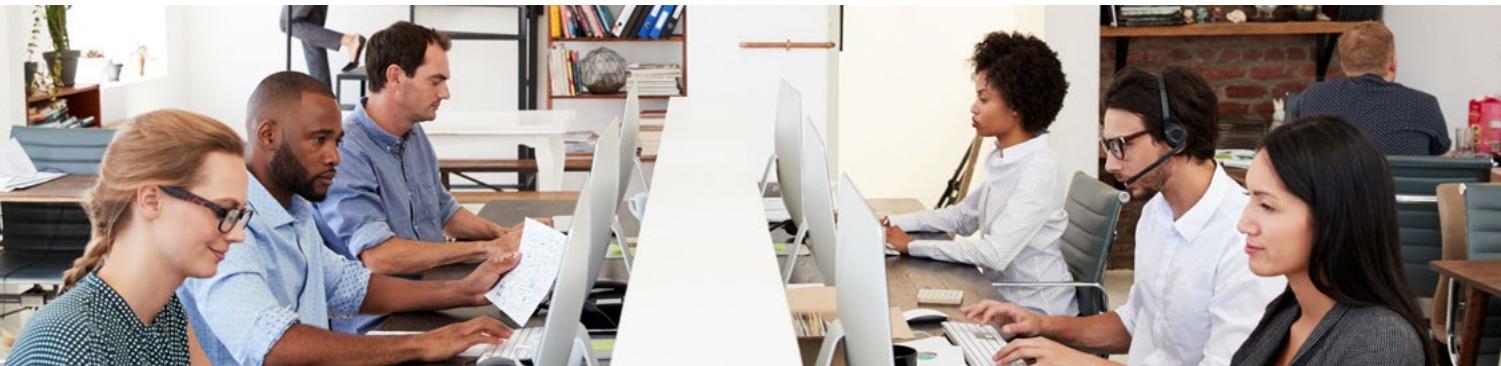
- Se positionner dans son rôle de manager de proximité
- Adapter ses comportements de management à chaque situation
- Orienter l'action de l'équipe vers l'atteinte des résultats attendus

ANIMER ET RESPONSABILISER L'ÉQUIPE

- Mobiliser les énergies individuelles
- Responsabiliser les membres de l'équipe
- Développer la cohésion de son équipe



MANAGEMENT TRANSVERSAL



OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Assurer sa légitimité de manager transversal.
- Mobiliser tous les acteurs concernés par la mission transversale.
- Développer une coopération durable en situation fonctionnelle

CONTENU DE LA FORMATION

Se positionner dans son rôle de manager transversal et trouver sa légitimité

- Situer son rôle de manager transversal dans l'organisation
- Prendre en compte les enjeux de sa mission pour définir sa stratégie d'intervention.

Développer son influence pour mobiliser sans autorité hiérarchique

- Anticiper les comportements des différents partenaires impliqués dans la mission transversale
- Définir et mettre en œuvre une stratégie adaptée au positionnement des différentes catégories d'acteurs
- Agir sur les leviers de l'influence sans autorité statutaire
- Adapter sa stratégie d'influence au cadre de référence de ses interlocuteurs.

Assurer la coordination d'une activité fonctionnelle

- Varier les outils pour obtenir la coordination recherchée
- Pratiquer l'ajustement mutuel pour rendre la coordination plus efficace
- Donner du sens à la coordination pour faire adhérer les acteurs.

Développer des comportements de coopération

- Motiver ses interlocuteurs autour de la mission transversale
- Maintenir l'engagement durable des acteurs
- Vaincre les résistances et gérer les situations difficiles.

Durée 3 jours

Public concerné Toutes personnes devant intervenir dans la gestion d'un processus impliquant différents partenaires.

Validation Attestation de formation



facebook.com/g2acamas



@g2acamas_



www.g2acamas.com



training@g2acamas.com

LES OUTILS DE PILOTAGE ET DE LA PERFORMANCE DU MANAGER



OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Faire du reporting un outil de contrôle et d'analyse
- Faire du tableau de bord un outil de contrôle et de prise de décision
- Produire des documents factuels et visuels pour convaincre.

CONTENU DE LA FORMATION

Définir les principes de conception et la philosophie du reporting

- Qu'est-ce qu'on doit mesurer ? Quel est le rôle du reporting pour un manager ?
- Qui doit intervenir dans le reporting ?

Définir les principes de conception et la philosophie du tableau de bord

- Qu'est-ce qu'on doit mesurer ? Quel est le rôle du tableau de bord pour un manager ?
- Qui doit intervenir sur le tableau de bord ?
- Quels indicateurs pour mesurer les résultats, la progression, le pilotage et la gestion ?
- Quels indicateurs par fonction commercial, production, achats, logistique, RH... ?

Intégrer et éventuellement adapter les modèles de pilotage existants

- Les modèles de reporting : budgétaire, financier
- Les axes de tableau de bord : fonctionnel, projet, stratégique

Utiliser les outils de pilotage pour manager et communiquer

- Utiliser les outils comme outils de communication
- Exploiter les informations avec son équipe : faire adhérer son équipe, motiver son équipe
- Partager les informations avec son équipe, sa hiérarchie, ses interlocuteurs : concevoir et mettre à jour

Durée 3 jours

Public concerné Tous les personnels de l'entreprise ayant des fonctions de managers, de chef d'équipe, de responsables de projets, etc.

Validation Attestation de formation



facebook.com/g2acamas



@g2acamas_



www.g2acamas.com



training@g2acamas.com

RISK MANAGEMENT & CONTRÔLE INTERNE



OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Identifier, cartographier et gérer les risques.
- Comprendre les enjeux du contrôle interne.
- Maîtriser les méthodes et outils nécessaires au contrôle interne.

CONTENU DE LA FORMATION

L'identification des risques

- Les principes généraux de gestion des risques :
- L'analyse de l'environnement interne et la cartographie des risques.
- L'articulation entre le risk management et le contrôle interne.

Le contrôle interne : définitions et enjeux

- Les relations entre le contrôle interne, l'audit interne, l'audit externe et les autres logiques de contrôle.
- Les différentes approches du contrôle interne.
- Les normes applicables et les référentiels.
- Contrôle interne et audits publics : le Public Internal Financial Control (PIFC).

L'organisation et la réalisation du contrôle interne

- L'identification et la maîtrise des risques et des activités opérationnelles.
- La démarche du contrôleur interne.
- Les procédures de contrôle.
- Les outils informatisés du contrôle interne.
- Comment le contrôle interne répond aux attentes des auditeurs ?

Durée 2 jours

Public concerné Tous les personnels dirigeants, responsables, ou chefs de service d'une équipe et liés à la stratégie globale de l'entreprise

Validation Attestation de formation



facebook.com/g2acamas



@g2acamas_



www.g2acamas.com



training@g2acamas.com

SAVOIR DÉLÉGUER



OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Intégrer les techniques clés de délégation et de responsabilisation
- Maîtriser la fixation d'objectifs et les latitudes de délégation
- Assurer un suivi, développer les compétences et coacher pour mieux déléguer.

CONTENU DE LA FORMATION

La délégation : un instrument de performance individuelle et collective

- Délégation et responsabilisation : composantes, conditions, règles du jeu, cadre, confusions et pièges à éviter ?
- Comprendre ses freins personnels à la délégation
- Cerner la dynamique de la délégation : donner du sens au management par objectifs.

Les points clés à maîtriser pour une délégation réussie

- Adapter son style de management en fonction de l'autonomie des collaborateurs : comprendre les différents stades de l'évolution de la personne
- Définir quoi et à qui déléguer, ce qui est délégeable et ce qui ne l'est pas
- Faire réussir ses collaborateurs en définissant des étapes et un suivi adéquat.

Évaluer, contrôler et développer les compétences

- Comment contrôler, analyser et accompagner ses collaborateurs
- Analyser des causes avant de chercher des solutions ou des coupables
- Recherche d'amélioration permanente : mettre en place des actions correctives
- Utiliser des techniques de résolution de problème au quotidien.

Durée 2 jours

Public concerné Tous managers,
responsables d'équipe,
superviseurs

Validation Attestation de formation



facebook.com/g2acamas



[@g2acamas_](https://www.instagram.com/g2acamas_)



www.g2acamas.com



training@g2acamas.com

G2ACAMAS

3 De Caen Street
Forest Side (Opposite Imperial College)
MAURITIUS

CALL US

(230) 673 1453



[facebook.com/g2acamas](https://www.facebook.com/g2acamas) [@g2acamas_](https://www.instagram.com/g2acamas_) www.g2acamas.com training@g2acamas.com

WHY CHOOSE US ?



**NEW COURSES DEVELOPED
UPON DEMAND**



EXPERT TRAINERS



**CUSTOM-MADE TRAINING
PROGRAMS**