

# Sommaire

Préface .....	7
Préambule .....	9
<b>BUSINESS CASE : ME &amp; My Electro</b> .....	13
Jean-Luc Lanckman, le patron.....	15
Bruno Palm, directeur commercial.....	18
John Cops, directeur du marketing.....	20
Béatrice Renaud, directrice des richesses humaines .....	23
Annick Bosman, directrice financière.....	26
La réunion.....	29
<b>Jour 1 - Établir le diagnostic d'une situation</b> .....	39
Les difficultés du quotidien des managers.....	41
Établir un premier diagnostic .....	43
L'analyse objective de la situation.....	46
Distinguer le savoir-faire du savoir-être .....	49
L'influence des comportements .....	53
Le comportement STABLE .....	55
Le comportement DOMINANT .....	58
Le comportement INFLUENT .....	60
Le comportement CONFORME .....	63
Style naturel et style adapté.....	66
<b>Jour 2 - Optimiser son savoir-faire</b> .....	75
Établir un diagnostic opérationnel.....	79

Résoudre une difficulté en quatre étapes.....	86
Étape 1 : Établir le constat d'une situation.....	87
Étape 2 : La prise de conscience .....	91
Étape 3 : La prise de responsabilité.....	98
Étape 4 : La mise en œuvre.....	103
<b>Jour 3 - Le savoir-être</b> .....	107
L'équilibre entre impressions et objectivité .....	111
La subjectivité des impressions .....	116
Les quatre F : parvenir à rester objectif.....	119
<b>Jour 4 - L'impact des émotions sur vos décisions</b> .....	137
L'impact des erreurs sur nos émotions .....	140
Nos émotions et nos réactions.....	147
Une autre difficulté : identifier les effets des émotions sur notre corps .....	157
<b>Jour 5 - Les nouvelles pistes pour votre management</b> .....	163
Les recommandations.....	170
Clôture.....	201
À propos des auteurs .....	205