

# Management opérationnel dans les télécoms

Obtenir davantage d'engagement, de responsabilisation et de performance des équipes terrain.

Domaine(s) :

**Management, pilotage et transformation**

Niveau(x) : **Spécialisation**

Durée : **2 jours**

Public(s) : **Managers opérationnels, responsables d'équipe, superviseurs, chefs de service dans les télécoms**

Référence : **MT100**

Fiche valable au 22/06/2026

## NOS TARIFS

### Inter entreprises :

620 € H.T. par jour et par personne

### Intra entreprise en présentiel :

2 225 € H.T. par jour de formation, groupe de 8 personnes maximum

### Intra entreprise à distance :

2 225 € H.T. par jour de formation, groupe de 6 personnes maximum

### Cours particulier :

1200 € H.T. (1 personne) par jour, dans nos locaux en région parisienne ou à distance  
Frais de déplacement du formateur en supplément pour toute action de formation réalisée hors Paris et petite couronne.

## Objectifs

Cette formation propose une approche concrète et opérationnelle du management dans les environnements télécoms, où les enjeux de performance, de coordination, de réactivité et d'engagement des équipes sont particulièrement forts.

Elle permet aux participants de renforcer leur posture managériale, de développer des pratiques de pilotage efficaces et de mieux mobiliser leurs équipes dans des contextes exigeants et en transformation.

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Clarifier leur rôle et leur posture de manager opérationnel dans un environnement télécom
- Organiser et piloter l'activité de leurs équipes au quotidien
- Développer une communication managériale claire et mobilisatrice
- Renforcer l'engagement, l'autonomie et la responsabilisation des collaborateurs
- Gérer les conflits et désaccords opérationnels, les situations difficiles et les enjeux relationnels
- Donner du sens et accompagner les équipes dans les transformations opérationnelles
- Développer des pratiques de management favorisant performance collective et qualité de service

## Programme

### LE RÔLE DU MANAGER OPÉRATIONNEL DANS LES TÉLÉCOMS

- Les spécificités des environnements télécoms : pression opérationnelle, coordination multi-acteurs, enjeux clients et qualité de service
- Les responsabilités clés du manager de proximité
- Les entretiens individuels, la fixation des objectifs, l'évaluation de la performance et le développement des collaborateurs
- Trouver l'équilibre entre pilotage opérationnel, management humain et gestion des priorités
- Identifier ses forces et ses zones de vigilance dans son management

### ORGANISER ET PILOTER L'ACTIVITÉ

- Définir les priorités et structurer l'activité de l'équipe
- Mettre en place des rituels de pilotage efficaces
- Suivre les indicateurs opérationnels de qualité de service et la performance individuelle comme collective
- Gérer les urgences et arbitrer dans des environnements mouvants
- Développer coordination et transversalité entre équipes techniques, support et métiers

### COMMUNICATION MANAGÉRIALE ET FEEDBACK

- Donner des consignes claires et mobilisatrices
- Adapter sa communication selon les interlocuteurs et les situations opérationnelles dans les télécom
- Développer une posture d'écoute active
- Donner des feedbacks de développement constructifs
- Animer des réunions opérationnelles efficaces autour des enjeux télécom

## **ENGAGEMENT ET RESPONSABILISATION DES ÉQUIPES**

- Comprendre les leviers de motivation dans les environnements opérationnels
- Développer la délégation, l'autonomie et la responsabilisation
- Valoriser les réussites et renforcer la dynamique collective
- Gérer les profils et personnalités différentes (approches MBTI et DISC)
- Favoriser la coopération et la confiance au sein des équipes

## **GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES**

- Identifier les tensions et signaux faibles
- Gérer les conflits et les désaccords opérationnels
- S'entraîner aux recadrages
- Faire face aux comportements difficiles ou au désengagement
- Réguler la pression et les émotions dans les situations sensibles
- Maintenir un cadre managérial clair et respectueux

## **ACCOMPAGNER LES ÉVOLUTIONS AU QUOTIDIEN**

- Donner du sens aux objectifs et leurs évolutions
- Mobiliser les managers avec une vision claire et partagée
- Développer une posture de leader de proximité

## **POSTURE MANAGÉRIALE**

- Développer son impact relationnel et l'engagement
- Renforcer sa capacité de décision et d'arbitrage
- Prendre du recul dans les situations complexes
- Développer un management aligné, humain et exigeant
- Identifier ses axes de progression managériale

## **Méthode, modalités d'évaluation**

Les exposés théoriques sont illustrés d'exemples concrets issus des environnements télécoms et des situations opérationnelles vécues par les participants.

L'atteinte des objectifs est contrôlée tout au long de la formation grâce à des mises en situation, études de cas, jeux de rôle, analyses de situations réelles et ateliers collaboratifs.

La pédagogie privilégie une approche expérientielle et participative permettant aux bénéficiaires de repartir avec des outils directement applicables dans leur quotidien managérial.

Des temps d'auto-diagnostic, de débrief collectif et de réflexion individuelle permettent à chacun d'identifier ses leviers de progression

Le support de formation est distribué aux participants au début de la formation.

## **Personnes concernées, prérequis**

Cette formation s'adresse aux managers opérationnels, responsables d'équipe, superviseurs et responsables de service évoluant dans les environnements télécoms.

Elle est particulièrement adaptée aux managers intervenant dans des contextes de forte exigence opérationnelle ou de coordination transverse.

Une première expérience en management ou en pilotage d'activité est recommandée.

---

Les conditions générales de vente associées à cette formation sont disponibles sur le site [www.cogicom.com](http://www.cogicom.com)