

« Améliorer vos compétences en management »

Parcours concourant au développement des compétences
Action de formation réalisée selon les articles L.6313-1 et 6313-2 du Code du travail

OBJECTIFS PROFESSIONNELS

A L'ISSUE DE LA FORMATION LE STAGIAIRE SERA EN CAPACITE DE :

- Comprendre les attentes et les exigences du Groupe en matière de management d'équipe
- Identifier les enjeux de la fonction de responsable et mesurer l'importance de ce rôle d'encadrant
- Intégrer la différence de positionnement entre conseiller(e) de vente et manager
- Réussir son positionnement de manager et avoir les outils pour être en capacité de l'incarner
- Comprendre les différents types de management

NATURE DE LA FORMATION (NON CERTIFIANTE)

Cette formation est non certifiante et donne lieu à une Certification de réalisation.

PUBLIC VISÉ

- Toute personne de l'équipe en relation client en face à face

PRÉREQUIS

- Être informé(e) et volontaire pour suivre cette formation
- Être capable de s'exprimer en français à l'oral et à l'écrit

CONTENU DE LA FORMATION

Intégrer la différence de positionnement entre conseiller(e) de vente et manager

- Réfléchir sur le rôle d'un(e) conseiller(e) en vente chez mlle Cabestan
- Définir les savoir-faire et savoir-être nécessaires à cette fonction
- Réfléchir sur le rôle d'un(e) responsable de boutique chez mlle Cabestan
- Définir les savoir-faire et savoir-être nécessaires à cette fonction
- Illustrer les différentes compétences techniques et comportementales
- Prendre la mesure des conséquences positives et négatives de l'utilisation de ces différentes compétences
- Débriefing, analyser, synthétiser et mettre en regard avec la fiche de poste les rôles de conseiller(e) en vente et de responsable de boutique.

Assumer et prendre en main son rôle de responsable

- Connaître les 5 niveaux de la légitimité d'un manager
 - Exemplarité
 - Développement
 - Résultats
 - Relation
 - Autorité
- Connaître les différents types de management
 - Management délégué
 - Management directif
 - Management participatif
 - Management persuasif
- Comprendre les missions d'un(e) responsable et s'adapter aux exigences du Groupe
 - Prendre des décisions

- Apprendre à valoriser son équipe
 - Être moteur au sein de l'équipe, insuffler l'énergie
 - Donner un cap à son équipe
 - Être capable de gérer les situations inattendues
 - Se montrer solidaire et loyal vis-à-vis de sa hiérarchie
 - Se montrer disponible
- Comprendre l'objectif et la finalité de la mission de manager
 - Fédérer l'équipe autour d'un objectif commun
 - Instaurer un climat favorable au sein de la boutique
 - Faire respecter les délais
 - Faire monter en compétences et faire évoluer ses collaborateurs
 - Atteindre les objectifs de vente définis par la Direction (CA, indicateurs de vente...)

Développer des outils pratiques du management motivant

- Passer une consigne claire
- Être capable de réaliser un débriefing de vente de manière efficace
- Pouvoir réaliser un feed-back constructif (en cas de dysfonctionnement)
- Être en mesure de réaliser un feed-back positif (en cas de réussite)

METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES UTILISES

- Chaque stagiaire réalise un test de positionnement individuel sur ses connaissances
- Cette formation est participative et interactive
- Des exercices pratiques (jeux de rôles, mises en situation...) sont organisés
- Les expériences sont mises en commun et sont observées et débriefées en groupe avec les formatrices
- Une évaluation progressive des acquis se fait étape par étape avec validation par les formatrices

SANCTION DE LA FORMATION

- Un certificat de réalisation est remis à chaque stagiaire.

SUIVI ET ÉVALUATION A L'ISSUE DE LA FORMATION

- Chaque stagiaire est invité à compléter un questionnaire de positionnement en amont de la formation
- Une feuille d'émargement est signée par les stagiaires et les formatrices par demi-journée de formation
- Des exercices sont réalisés en continu durant la formation
- Un tour de table est effectué en fin de journée avec les participants
- Un questionnaire d'évaluation des acquis du stagiaire est complété au début et à la fin de stage de la session
- Chaque participant est invité, à l'issue de la formation, à inscrire les objectifs qu'il compte mettre en œuvre
- Un plan d'actions individuel est validé avec les formatrices
- Un questionnaire d'évaluation des acquis et de la satisfaction à froid sera adressé au stagiaire dans les 3 mois suivant la formation

DOCUMENTS CONTRACTUELS FOURNIS

Toutes les actions de formations dispensées par GROUPE SANEJO font l'objet d'une convention de formation. Le certificat Qualiopi et le Règlement intérieur sont téléchargeables sur le site.

COUT DE LA FORMATION

Le coût de formation par jour est de 1 200 € nets de TVA.