

# ANIMER UNE ÉQUIPE DE VENTE DE PROXIMITÉ

## Contenu pédagogique

### LE RESPONSABLE DE MAGASIN (1 jour)

Public : Tous les publics

- ☐ Les attentes de l'entreprise (force de proposition, productivité, performances).
- ☐ La vision globale de la place du responsable dans la structure.
- ☐ La stratégie de l'entreprise, de l'unité commerciale.
- ☐ La fonction du responsable, ses principales activités dans l'entreprise.
- ☐ La relation du responsable avec le N+1.
- ☐ La relation avec les transversaux.

### MOI ET MON RÔLE DE RM (1 jour)

Public : Tous les publics

- ☐ Mes principaux objectifs.
- ☐ Quelles qualités développer ?
- ☐ Autodiagnostic de mon style d'animation.
- ☐ Mes savoirs être en tant que responsable.
- ☐ Quels sont mes points forts ?
- ☐ Quel est mon mode de fonctionnement habituel en situation confortable, en situation difficile ?
- ☐ Les attentes de mon équipe : composition, ancienneté, expérience, ...

### LA COMMUNICATION DE PROXIMITÉ (2 jours)

Public : Tous les publics

- ☐ Donner du sens à mon action (mode projet).
- ☐ Les 7 niveaux de la communication.
- ☐ Trouver le bon canal de communication.
- ☐ Perfectionner sa communication verbale et non verbale (comportement, attitude, gestuelle).
- ☐ La communication individuelle.
- ☐ La communication collective.
- ☐ Le triangle de Karpman.
- ☐ Le disc Insight.
- ☐ Le behaviourscope.
- ☐ La pyramide de MASLOW.
- ☐ Intégrer et communiquer avec les générations Y et Z.
- ☐ Comprendre les valeurs et les attentes de chaque génération.
- ☐ Agir sur les leviers de motivation adaptés à chaque génération.
- ☐ Construire la cohésion d'une équipe Intergénérationnelle.

#### OBJECTIF

- ☐ Comprendre l'environnement de l'entreprise, ses activités et ses enjeux. ☐ Définir le rôle et les missions du responsable. ☐ Appréhender son propre comportement en tant que responsable. ☐ Comprendre ses collaborateurs quel que soit leur génération...

#### PUBLIC CONCERNÉ

Les responsables de magasin quel que soit la taille de leur point de vente, leurs modes de commercialisation. Ce module s'adresse aussi bien aux responsables en tant que gérant ou co-gérant ou les responsables d'un nombre restreint de personne(s). Il...

#### PRÉREQUIS

Pour certains modules maîtriser le traitement de texte, Power point et Excel (tableau et base de données)

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

L'étalement du parcours de formation à raison de deux journées de formation toutes les 3 semaines minimum permet à chaque stagiaire de mettre en application les outils vus en formation à chaque retour en entreprise mais aussi de bénéficier d'un suivi...

#### DURÉE

112.00h

Test AT

### MOTIVER SON EQUIPE (1 jour)

Public : Tous les publics

- Comprendre les besoins fondamentaux et les préférences de ses vendeurs.
- Les leviers de motivation : 10 moyens pour motiver son équipe.
- Identifier les fonctions remplies.
- Problématique particulière du jeune diplômé ou du manager issu de l'équipe : quelle légitimité ?

### L'ORGANISATION DE L'EQUIPE ET LE PILOTAGE (1 jour)

Public : Tous les publics

- Situer l'équipe dans son environnement (My Mapping).
- Définir les standards nécessaires au bon fonctionnement (outils PPO).
- Point de passage obligé.
- Mettre en place l'amélioration continue.
- Travailler en groupe avec les bons outils de résolution de problème.
- Partager les savoir-faire et faciliter la polyvalence.
- Définir la valeur ajoutée pour le client et recentrer l'activité sur la création de valeur.

### ANIMER EFFICACEMENT DES REUNIONS (2 jours)

Public : A partir de 3 collaborateurs

- Les différentes réunions.
- Les principes-clés pour préparer et animer ses réunions.
- Maîtriser une technique simple et efficace : GROW.
- Les clés de la réussite de l'animation.
- Les réunions participatives et productives.
- Ateliers, exercices et scénarios en partant de l'expérience des stagiaires.

### LA GESTION DU TEMPS (1 jour)

Public : Tous les publics

- Savoir décliner sa mission et les tâches qui y sont rattachées en « budgets temps ».
- Comprendre son propre mode de fonctionnement face au temps.
- Savoir être Proactif, Actif, Réactif selon les situations rencontrées.

### REUSSIR SES ENTRETIENS DE FACE A FACE (1 jour)

Public : A partir de 2 collaborateurs

- Les différents types d'entretien.
- D'intégration,
- Réglementaire,
- Périodique.
- À quoi servent les entretiens individuels
- Comment préparer et mener ses entretiens.
- Les petits + pour réussir ses entretiens individuels.
- Féliciter, encourager, (re)motiver.
- Donner un objectif.

## LA GESTION DES CONFLITS (1 jour)

Public : Tous les publics

- Maîtriser les techniques de résolution de conflits.
- Comprendre ses émotions pour maîtriser ses réactions.
- Analyser la situation et élaborer une stratégie.
- Soigner le climat, l'environnement et le contexte.
- Ramener l'interlocuteur vers une approche positive.
- Élaborer une stratégie adaptée et la mettre en œuvre.

## GESTION DU STRESS (1 jour)

Public : Tous les publics

- Qu'est ce qui déclenche le stress.
- Le mécanisme du stress.
- Que ce passe-t-il dans mon corps.
- Les symptômes immédiats du stress.
- Le fonctionnement des émotions.
- Comment savoir si je suis stressé.
- L'échelle d'évaluation du stress.
- Apprendre à se relaxer (Exercices).
- Gestion de ses émotions et des émotions individuelles et collectives.
- Les stratégies d'adaptation, s'affirmer positivement.

## LES INDICATEURS DE PERFORMANCES ET DE PILOTAGE (3 jours)

Public : Tous les publics - Dirigeant compris

- Les principaux indicateurs commerciaux, les connaître, les comprendre et les développer au sein de son magasin.
- Développer l'efficacité de son équipe.
- Constituer des groupes de travail efficace.
- Utiliser les complémentarités pour résoudre les problèmes.
- Encourager la créativité.
- Structurer la prise de décision.
- Qu'est-ce qu'un tableau de bord et à quoi cela sert 'il ?
- Connaître et piloter son activité avec les bons tableaux de bord.
- Découvrir des méthodes concrètes et personnalisées pour Anticiper, Programmer, Planifier et gérer ses priorités.
- Quelle communication et quel partage des outils de pilotage envers son équipe.
- Utiliser le processus de gestion du temps comme un véritable outil de progression pour soi et pour son équipe.
- Exemples, exercices et étude de cas.

## PLAN D'ACTION ET TRANSFERT (1 jour)

Public : Tous les publics

- Proposition et partage puis retour sur les plans d'actions et les mises en œuvre.
- Les actions correctives à mener.
- Bilan final par échange téléphone ou par visioconférence.

## Organismes et lieux de formation

- **AGOSTINO NANTES** FEDERATION FRANCAISE DES  
DETAILLANTS EN CHAUSSURES