

ANIMER UNE ÉQUIPE DE VENTE DE PROXIMITÉ

Contenu pédagogique

LA COMMUNICATION DE PROXIMITÉ

Partie une

- 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.

Partie deux

- 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
- Test AT

MOTIVER SON EQUIPE

Partie une

- Comprendre les besoins fondamentaux et les préférences de ses vendeurs
- Les leviers de motivation : 10 moyens pour motiver son équipe

Partie deux

- Identifier les fonctions et le tableau de bord individuel et collectif de votre équipe afin de les accompagner dans leurs tâches et missions
- Favoriser et développer la cohésion d'équipe : partager des valeurs, donner du sens, développer la complémentarité et la coresponsabilité

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE ET DE PILOTAGE

Partie une

- Les principaux indicateurs commerciaux, les connaître, les comprendre et les développer au sein de son

OBJECTIF

1 - La communication de proximité
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...

PUBLIC CONCERNÉ

Responsable de magasin
Responsable adjoint de magasin
Vendeur Hôtesse de caisse Ou toute personne souhaitant évoluer en tant qu'animateur des ventes et des équipes

PRÉREQUIS

Aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Enseignements théoriques et éventuellement des mises en situations et pratiques ponctuelles. Book de formation sur les quatre thématiques pour chaque participant. Supports pédagogiques sous power point ou autres formats - films ou vidéo courtes, sall...

DURÉE

28.00h

magasin

- Connaître et comprendre les principaux KPI'S ou ICP afin de les animer de façon collective et individuel
- Les données CRM, l'outil clé de votre taux de satisfaction et de ré-achat client

Partie deux

- Constituer des groupes de travail efficace
- Utiliser les complémentarités pour résoudre les problèmes
- Encourager la créativité
- Structurer la prise de décision

Partie trois

- Qu'est-ce qu'un tableau de bord et à quoi cela sert t'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

ANIMER EFFICACEMENT DES REUNIONS

Partie une

- Les différentes réunions, les prioriser et les utiliser à bon escient
- Les principes-clés pour préparer et animer ses réunions
- Les clés de la réussite de l'animation
- Comment animer ma réunion en face à face

Partie deux

- Comment animer ma réunion à distance
- Donner de la traçabilité à vos réunions par un compte rendu simple et efficace
- Les réunions participatives et productives
- Ateliers, exercices et scénarios en partant de l'expérience des stagiaires

OU

L'ORGANISATION DE L'EQUIPE ET LE PILOTAGE

Partie une

- Comment l'organisation peut être un vecteur de bien être au travail
- Situer l'équipe dans son environnement (My Mapping)
- Définir les standards nécessaires au bon fonctionnement (outils PPO). Point de passage obligé
- Construire son rétroplanning à l'aide d'un GANTT

Partie deux

- 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
- Faire ressortir la valeur ajoutée pour le client, l'entreprise et l'équipe

Organismes et lieux de formation

- **AGOSTINO NANTES** E-learning, FEDERATION FRANCAISE DES DETAILLANTS EN CHAUSSURES