

## Accompagner ses équipes en magasin - Niveau 1

### DATES DE FORMATION :

#### Session de formation

Date à définir

### DURÉE DE LA FORMATION

14 heures ( 2 jours)

### MODALITÉS D'ACCÈS :

Inter-entreprise

Intra-entreprise

L'accès à cette formation se fait sur simple inscription

### DÉLAIS D'ACCÈS :

Maximum 72H avant le démarrage du dispositif

### CAPACITÉ D'ACCEUIL :

Entre 4 personnes et 10 personnes

### FINANCEMENT

OPCO, Plan de développement des compétences

### COÛT DE LA FORMATION

350€/jour/personne

### ACCESSIBILITE

Formation accessible aux personnes en situation de handicap.



### PRE REQUIS

Aucun prérequis en dehors des caractéristiques du public à former.

### PUBLIC A FORMER

Toute personne salariée ayant à encadrer des équipes en magasin.

### OBJECTIFS DE FORMATION

A l'issue de la formation, les apprenants doivent être capable de :

Accompagner les équipes de salariés en magasin à la gestion des conflits, à l'organisation des missions confiées et au maintien d'une cohésion d'équipe.

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

1. Gérer des conflits entre salariés en appliquant la méthode D.E.S.C
2. Planifier et déléguer les tâches et les missions aux équipes selon leurs compétences et leur disponibilité
3. Identifier les comportements individuels et collectifs à mettre en place pour soi et dans l'équipe pour favoriser la cohésion d'équipe et une communication bienveillante.

### PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

#### En amont de la formation : recueil des besoins et des attentes des participants

Profil professionnel (Poste, ancienneté et expérience professionnelle)

Compétences acquises et à acquérir et/ou à renforcer

#### Module 1 - La Gestion des conflits

Les bases de la communication interpersonnelle

La méthode DESC dans la gestion de conflit

Les étapes de la méthode DESC

Les obstacles de la communication en situation de conflit

#### Module 2 - Organisation des tâches et de la performance de l'équipe

La notion de compétence professionnelle

La délégation des tâches dans les équipes

La définition des missions et des objectifs clairs et atteignables

Le suivi de la progression des tâches et des missions

Les indicateurs de performance : animation de la performance

#### Module 3 - Cohésion d'équipe et communication professionnelle

L'importance de la cohésion pour l'efficacité

Les comportements individuels pour favoriser la cohésion de groupe

La communication bienveillante

L'environnement de travail inclusif et respectueux

Les activités de Team Building à déployer pour la cohésion d'équipe



Chargée de développement

**Manon BISSON**

**06 90 48 32 27**

[Mb.districtformation@gmail.com](mailto:Mb.districtformation@gmail.com)

Référent de la formation :

**Philippe CHAUDRON**

**0690 85.27.06**

[pc.districtformation@gmail.com](mailto:pc.districtformation@gmail.com)

#### LIEU DE FORMATION

### **DISTRICOM FORMATION**

immeuble Palmeraie

1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> étage

97122 BAIE-MAHAULT

**0590 25 32 43**

[Info@districtformation.com](mailto:Info@districtformation.com)

[www.districtformation.com](http://www.districtformation.com)

#### Horaires d'ouverture

Du lundi au vendredi

7h00 - 16h



**DISTRICOM  
FORMATION**

Fiche créée le 20/10/2023

## **MÉTHODE ET MOYENS PÉDAGOGIQUES**

- Méthodes pédagogiques actives prenant appui sur les compétences professionnelles
- Pédagogie innovante par les applications, mises en situations professionnelles, jeux de rôles...
- Connexion Internet haut débit, écrans interactifs, salles de formation
- Accompagnement et suivis individualisés sur l'ensemble du parcours de formation
- Équipe pédagogique composée de professionnels de la distribution et de la vente.

## **DÉMARCHE D'ANALYSE DU BESOIN**

Un entretien est mené avec le responsable de l'entreprise afin de recueillir les besoins en formation et les objectifs stratégiques

Un questionnaire est envoyé une à deux semaines avant la formation à Mme Isidore, pour diffusion aux équipes qui suivront la formation pour recueillir les pré-acquis, les attentes et les besoins exprimés pour adapter le contenu de la formation.

## **VALIDATION ET SANCTION**

À l'issue du parcours, une attestation de fin de formation intitulée « Accompagner ses équipes Niveau 1 » mentionnant les objectifs, la nature, la durée de la formation et les résultats de l'évaluation des acquis sera remise aux participants.

## **DISPOSITIF D'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES**

### **Évaluation de positionnement**

Avant la formation, pour recueillir les pré-acquis, les besoins et les attentes des participants sous la forme d'un questionnaire en ligne pour adapter la formation.

### **Évaluation formative**

Tout au long de la formation, l'intervenant valide les différentes étapes de la formation (QCM, échanges) pour s'assurer de l'acquisition des objectifs pédagogiques.

Cette évaluation continue permettra d'identifier les acquis.

### **Évaluation de la satisfaction**

À la fin de la formation, les participants remplissent un questionnaire de satisfaction du dispositif dans lequel ils évaluent la qualité et l'utilité de la formation reçue.

### **Évaluation à froid**

Un questionnaire d'enquête est remis à l'entreprise afin de mener une évaluation du transfert des acquis sur poste de travail. Cette enquête pourra être déployée par l'entreprise après 3 mois de retour sur poste de travail. Les résultats pourront être transmis au centre de formation afin d'ajuster nos pratiques si nécessaire.



EURL - CODE NAF 8559A - SIRET 75163954300048 - OF 95 97 01764 97

Immeuble de la Palmeraie

Moudong Nord - 97 122 BAIE - MAHAULT

Tél : 05 90 25 32 43 - E-mail : [info@districtformation.com](mailto:info@districtformation.com)