

# ANIMER SON ÉQUIPE AU COMMERCE (ANCIENNE FORMATION P.A.R.)

# RELATION CLIENT & VENTE

## Objectif :

Un des basiques de l'offre formation managériale et commerciale de l'OF Campus Nature & Talents by TERACTION, autour des bonnes pratiques d'animation quotidienne de son équipe : une valeur sûre !



Durée : 7 heures en présentiel



Public : Managers en prise de poste

**1 550 € HT /groupe  
(INTRA)\***

**INTER :  
350 € / J / Pers.**

\*Frais de déplacement du formateur inclus 6 participants minimum

\*\* 6 part. min / 8 maximum

## Programme Matin

### Les rituels de l'animation : LE TOUR QUOTIDIEN

- Faire le tour quotidien de son magasin
- Identifier les points de satisfaction et les axes de progrès avec un œil client.

### Les rituels du management : LE BRIEF

- Optimiser une communication transversale
- Créer un moment et un lieu d'échanges privilégiés.
- Mettre le client au centre de nos préoccupations

### Tous en action !

- Préparer et animer un brief
- Prise de parole en public
- La communication persuasive

## Programme Après-midi

### Les rituels du management : LE POINT HEBDOMADAIRE

- Préparer et animer un point hebdo
- Analyser les TAB S-1 et N-1
- Fixer des objectifs par familles prioritaires
- Rédiger une lettre hebdo
- Préparer un point hebdo : entraînement

### Partage des contrats de projet

### A l'issue de la formation, le/la stagiaire sera capable de :

- Optimiser une communication transversale
- Renforcer la responsabilisation des collaborateurs face aux clients
- Promouvoir l'enthousiasme et stimuler l'esprit de compétition
- Reconnaître publiquement les contributions exceptionnelles
- Renforcer activement les valeurs de l'entreprise
- Inciter les collaborateurs à s'exprimer





**Prérequis :** Aucun

## Objectifs opérationnels

- Optimiser une communication transversale
- Renforcer la responsabilisation des collaborateurs face aux clients
- Promouvoir l'enthousiasme et stimuler l'esprit de compétition
- Reconnaître publiquement les contributions exceptionnelles
- Renforcer activement les valeurs de l'entreprise
- Inciter les collaborateurs à s'exprimer

## Méthodes et moyens pédagogiques

- Le parcours d'apprentissage prévoit une alternance d'exposés théoriques, des exercices pratiques d'application et d'études de cas.

## Ressources pédagogiques

- Les ressources pédagogiques (supports de cours et documentations complémentaires jugées utiles par l'intervenant) sont remises lors de la formation par un lien de téléchargement envoyé par mail par votre RRH local.

## Moyens techniques

- Le parcours d'apprentissage prévoit une alternance d'exposés théoriques, des exercices pratiques d'application et d'études de cas.
- Avant la formation, l'apprenant renseigne en ligne sur invitation de connexion, un questionnaire d'Analyse du besoin afin :
  - Que le Formateur prenne connaissance de son activité et de son environnement de travail, de son niveau de compétence, de ses préférences d'apprentissage et des questions techniques particulières qu'il souhaite aborder
  - De valider que les objectifs opérationnels mentionnés dans la Fiche programme correspondent à ses attentes
  - De confirmer qu'il dispose des connaissances minimales ou prérequis mentionnés pour suivre avec aisance la formation (les solutions nécessaires pour les atteindre seront étudiées en amont de la formation).
  - D'exprimer en confidentialité, l'existence d'un handicap à prendre en compte par le Référent Handicap au niveau des moyens d'apprentissage

## Qualification des intervenants

- Nos intervenants sont tous des formateurs qualifiés, attentifs au renouvellement régulier de leurs compétences de formateurs, et sélectionnés avec soin par nos référent pédagogique.

## Méthodes et modalités d'évaluation

### EVALUATION DES ACQUIS THEORIQUES ET/OU PRATIQUES

Cette évaluation est réalisée en ligne en fin de formation sur la base d'un questionnaire individuel. Elle permet de mesurer le niveau d'atteinte des objectifs opérationnels par l'apprenant. La formation est sanctionnée par une attestation individuelle de fin de formation mentionnant le niveau d'acquisition de l'apprenant.

### MESURE DE LA SATISFACTION DES APPRENANTS

Cette évaluation individuelle réalisée en ligne en fin de formation, mesure le niveau de satisfaction de l'organisation et des conditions d'accueil, des qualités pédagogiques du formateur ainsi que des méthodes, moyens et supports d'apprentissage utilisés. Elle fait l'objet d'un enregistrement en vue de l'analyse et du traitement des appréciations formulées en comité qualité.

## Modalités d'Accessibilité

- Afin de mettre en œuvre toutes les mesures d'accompagnement nécessaires à la formation de la personne en situation de handicap permanent ou temporaire, contacter en amont de la formation, notre Référent handicap, Madame **Lauriane RENOU** [lrenou@teract.com](mailto:lrenou@teract.com)/Tél. 06.28.54.80.60.