

PROGRAMME DE FORMATION MANAGER D'UNITES MARCHANDES

Module 1 : Le savoir être professionnel

1. Mieux se connaître
 - Qui suis-je ? Motivations, situation actuelle, expérience professionnelle, ambitions
 - Point sur le savoir, savoir-faire et savoir être
 - Attentes implicites mais essentielles des entreprises
 - Étude des savoir être fondamentaux : Ponctualité, politesse, disponibilité, prise de parole, hygiène corporelle, travail en équipe, consignes de sécurité, respect des autres et du lieu de travail, hygiène de vie (sommeil, addiction, nourriture, activité...)
 - Identifier les savoirs être au travail au regard de son projet professionnel, du métier, du secteur visé.
 - Déceler les savoirs être manquant et se les approprier.
2. Boite à outils de l'apprenant
 - Le travail à distance
 - Les gestes mentaux
 - L'attention
 - La mémorisation
 - La compréhension
 - La réflexion
 - L'imagination
 - VAK : visuel, auditif, Kinesthésique
3. Posture professionnelle
 - Rôle et définition
 - Identifier ses savoir-être
 - Fonctionnement en entreprise
 - Culture d'entreprise
 - Valeur de l'entreprise
 - Vos motivation et valeurs
 - Les différentes générations
 - Vie privée/vie professionnelle
4. Donner du sens à son parcours professionnel
 - Le travail
 - Solution pour être heureux au travail
 - Le cycle de vie d'un salarié dans l'entreprise
 - Le parcours professionnel
 - Les 3 piliers
 - Pitch
5. Les bases de la communication
 - Mieux se connaître pour mieux communiquer
 - Les canaux
 - Le feed back

6. La communication verbale
 - La formulation positive
 - Les registres du langage
 - Les caractéristiques de la voix
7. La communication non verbale
 - Connaître la signification des gestes, expressions et attitudes
 - Les principes de la communication non verbale
 - Apprendre à observer le non verbal
 - Améliorer sa communication
 - Gérer ses émotions
8. Outils et techniques pour mieux communiquer
 - Connaître son cadre de référence et le cadre de référence de ses interlocuteurs, apprendre à le prendre en compte pour communiquer efficacement
 - Améliorer sa communication en utilisant l'écoute, la reformulation et le questionnement

CCP 1 : Développer la dynamique commerciale de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

1- Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande

Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise

Appliquer et faire appliquer par l'équipe les mesures de lutte contre les différentes démarques

- Appliquer et faire appliquer les réglementations, les règles d'hygiène et de sûreté
- Appliquer et faire appliquer l'utilisation des équipements de protection individuelle (EPI) et des mesures de protection collective
- Appliquer et faire appliquer les mesures de prévention des risques professionnels
- Utiliser les outils informatiques de gestion de la relation client
- Identifier et utiliser les principaux indicateurs de performance
- Appliquer et faire appliquer les règles et obligations légales concernant le recyclage et le tri sélectif des déchets dans le magasin
- Utiliser les outils de gestion commerciale, de gestion des stocks et des flux
- Déterminer les quantités de produits à commander en tenant compte des objectifs de l'unité marchande
- Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation
- Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement

2- Piloter l'offre produits de l'unité marchande

- Analyser les comportements d'achats des consommateurs à l'aide de panels
- Analyser le positionnement d'une gamme de produits ou d'une collection en lien avec la stratégie commerciale et marketing
- S'informer sur les évolutions du marché et les attentes de la clientèle
- Analyser la concurrence
- Elaborer un plan commercial pour la catégorie de produit ou un plan de collection chiffré
- Définir l'offre produits et veiller à sa mise en œuvre dans les magasins
- Définir des objectifs annuels des gammes de produits et les communiquer à l'équipe
- Développer de la notoriété ou de la visibilité d'une gamme de produits

SAS UP FORMATION – Les communaux, 200 Impasse Cheyssans 26300 CHATEAUNEUF SUR ISERE

☎ 04 81 07 13 33 - ✉ contact@kyneos.com - N° déclaration : 82 26 02157 26

SAS au capital de 500 Euros – RCS Romans n°797 393 337 RCS ROMANS – Code NAF 7022Z

- Animer l'offre produits
- Gérer un budget annuel d'achats pour une gamme de produits
- Effectuer le suivi de la performance commerciale des produits
- Proposer des modifications ou des aménagements pour améliorer la présentation de l'assortiment en vue d'optimiser la rentabilité
- Contrôler la rentabilité financière des gammes de produit et des actions promotionnelles mises en place
- Organiser la veille sur les produits et les tendances marchés en lien avec le service marketing
- Organiser l'assortiment type, la présentation et la mise en scène des produits, le positionnement en surface de vente, par gammes de produits.

3- Réaliser le merchandising de l'unité marchande

- Utiliser les outils de planification et de suivi de réalisation des tâches
- Appliquer la stratégie commerciale de l'entreprise
- Mettre en place une opération commerciale
- Appliquer et faire appliquer les normes de merchandising et les préconisations de l'entreprise
- Adapter le merchandising selon les résultats et le stock de l'unité marchande
- Elaborer ou contrôler la réalisation des vitrines par rapport au guide de merchandising
- Mettre en scène des thématiques de produits
- Utiliser un plan d'implantation
- Organiser une opération commerciale
- Mettre en œuvre des plans d'actions
- Organiser les moyens matériels nécessaires aux implantations et aux opérations commerciales
- Organiser les stockages de façon à faciliter et limiter les manutentions manuelles, les chutes et les coupures.

4- Développer les ventes de services et de produits de l'unité marchande en prenant en compte le parcours d'achat omnicanal

- Analyser l'évolution des indicateurs de performance
- Maîtriser les calculs arithmétiques (écarts, pourcentages, cumuls, moyenne)
- Utiliser les outils d'aide à la prise de décision
- Maîtriser les méthodes d'analyse et de synthèse de documents chiffrés
- Utiliser les outils et techniques d'encaissement
- Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise pour effectuer des recherches
- Mettre en œuvre des actions correctives
- Gérer la fidélisation d'un client dans un parcours omnicanal
- Communiquer et converser avec la clientèle anglophone (niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues)
- Pratiquer, en français et en anglais, les techniques d'écoute, de gestion de conflit et d'incivilité
- Faire de la veille sur l'e-réputation de l'entreprise sur les réseaux sociaux et professionnels, la blogosphère et les forums

CCP 2 : Optimiser la performance économique et la rentabilité financière de l'unité marchande

1- Etablir les prévisions économiques et financières de l'unité marchande

- Maîtriser les différents éléments comptables et ratios financiers, leurs définitions et les méthodes de calcul
- Maîtriser les calculs arithmétiques et algébriques complexes
- Analyser l'évolution des indicateurs de performance
- Renseigner un compte de résultat prévisionnel
- Traiter les informations de gestion
- Utiliser les outils d'aide à l'analyse stratégique
- Identifier et hiérarchiser des étapes
- Organiser la collecte permanente et le tri des données comptables et financières
- Organiser la collecte permanente et le tri des données de gestion

2- Analyser les résultats économiques, financiers et bâtir les plans d'actions pour atteindre les objectifs de l'unité marchande

- Utiliser le vocabulaire lié aux objectifs commerciaux et aux indicateurs de performance
- Identifier et utiliser les méthodes d'analyse et de synthèse de documents chiffrés
- Créer un tableau de bord avec des indicateurs multiples
- Renseigner des tableaux de bord
- Expliciter un tableau de bord
- Elaborer des plans d'actions
- Contrôler la cohérence des résultats
- Être réactif face à des variations d'indicateurs de performance, comptables et financiers

CCP 3 : Manager l'équipe de l'unité marchande

1- Recruter et intégrer un collaborateur de l'unité marchande

- Identifier des besoins RH
- Identifier les sources de recrutement adaptées
- Intégrer la QVT dans sa pratique managériale
- Intégrer un nouveau collaborateur
- Adopter une posture d'accompagnement
- Appliquer et faire appliquer les techniques de tutorat
- Identifier les besoins en formation d'un collaborateur
- Appliquer une procédure interne en matière d'administration du personnel
- Rechercher une information juridique dans une source officielle
- Rechercher et sélectionner des descriptifs de poste
- Analyser et synthétiser les données
- Rédiger un profil de poste
- Effectuer une sélection de candidatures
- Appliquer et faire respecter une procédure
- Organiser un évènement d'intégration pour un salarié
- Planifier les opérations du programme d'intégration

- 2- Planifier et coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande
 - Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
 - Traiter des informations et définir des actions
 - Mettre en œuvre des ajustements, une action corrective ou un plan d'actions rectificatif
 - Utiliser les techniques de gestion du temps
 - Calculer les différents indicateurs liés à la productivité horaire
 - Créer un retro planning des activités et des tâches de l'équipe
 - Organiser et planifier les activités de l'équipe à l'aide d'un tableau de répartition des tâches
 - Planifier les horaires de travail de l'équipe
 - S'assurer de la réalisation des tâches dans les délais impartis
 - Etre réactif face à des écarts de réalisation des tâches dans des délais impartis
 - Déléguer des tâches et contrôler le résultat/la performance

- 3- Accompagner la performance individuelle
 - Transmettre des consignes orales et écrites individuellement
 - Communiquer des objectifs clairs, concrets et mesurables
 - Communiquer sur les enjeux et les acteurs de la prévention des risques
 - Communiquer sur les facteurs de risques psychosociaux liés à l'organisation du travail (RPS)
 - Savoir mener un entretien individuel avec un collaborateur
 - Proposer des parcours de progression professionnelle
 - Collecter des données et des informations auprès de collaborateurs
 - Respecter les règles de confidentialité
 - Expliquer une procédure
 - Communiquer une image positive de l'entreprise
 - Assurer l'interface entre le salarié, le service RH
 - Transmettre des bonnes pratiques

- 4- Animer l'équipe de l'unité marchande
 - Analyser sa pratique managériale
 - Manager une équipe de débutants
 - Manager une équipe expérimentée
 - Manager la diversité
 - Fédérer les membres de l'équipe
 - Accompagner les membres de l'équipe dans l'atteinte des objectifs
 - Assurer l'animation, l'information des membres de l'équipe en utilisant les techniques d'animation d'équipe
 - Développer et entretenir la motivation des membres de l'équipe en utilisant les leviers de motivations appropriées
 - Préparer et animer une réunion
 - Conduire et accompagner le changement
 - Anticiper et gérer les conflits
 - Gérer les outils de travail collaboratifs
 - Utiliser les techniques et outils de team building
 - Utiliser les techniques de story telling

5- Conduire et animer un projet de l'unité marchande

- Utiliser les outils d'anticipation de la planification des étapes du projet (diagramme de GANTT, réseau PERT...)
- Utiliser des outils d'aide au diagnostic (diagramme d'ishikawa...)
- Maitriser les principaux indicateurs de rentabilité d'un projet, leurs définitions et les méthodes de calcul
- Manager en transversal
- Cartographier les risques techniques et fonctionnels et estimer leur criticité
- Piloter les risques liés au projet (qualitatifs, budgétaires, contractuels et de planification)
- Assurer l'adéquation entre les ressources et les besoins (financiers, techniques et humains)
- Résoudre des problèmes complexes
- Elaborer des préconisations, proposer des solutions et scénarii d'amélioration
- Prendre en compte les évolutions de l'environnement
- Organiser les moyens humains en prenant en compte les dates butoirs
- Organiser les moyens matériels en prenant en compte les dates butoirs
- Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement

INTEGRATION ET POSITIONNEMENT :	08h00
TECHNIQUES DE RECHERCHE D'EMPLOI ET VALORISATION DE SON PARCOURS :	40h00
MODULES TRANVERSAUX :	56h00
CCP1 :	72h00
CCP2 :	96h00
CCP3 :	80h00
PREPARATION EXAMEN ETABLISSEMEENT DU DP ET REVISIONS :	48h00
PASSAGE DE L'EXAMEN :	07h00