



OBJECTIFS ET PROGRAMMES DE FORMATION

L'APPROCHE PAR COMPETENCES

MODULE 1 *Le Management de Premier Degré*

(4 Compétences / 3 jours de formation)



Objectifs

- Appréhender le rôle et la mission du manager
- Maîtriser les clefs du management efficace
- Développer le management par objectif
- Apporter aux managers les techniques d'animation



Compétences

- Maîtrise des fonctions de base du Manager
- Styles de Management
- Communication – Feedback
- Gestion d'Équipes



Public cible

Directeurs – Membres du Comité de Direction – Directeurs de Département – Chefs de Service Responsables d'équipes



MODULE 2 *Le Manager au quotidien*

(3 Compétences / 3 jours de formation)



Objectifs

- Développer la connaissance de soi
- Renforcer la marque personnelle
- Maîtriser le modèle GROW de coaching
- Optimiser les styles de coaching
- Stimuler le développement des équipes



Compétences

- Connaissance de soi – marque personnelle
- Styles de Coaching – Coaching Modèle GROW
- Développement d'équipes – Développement des collaborateurs



Public cible

Directeurs – Membres du Comité de Direction – Directeurs de Département – Chefs de Service Responsables d'équipes

MODULE 3 Les fondamentaux du Leadership

(3 Compétences / 3 jours de formation)



Objectifs

- Comprendre les fondements du leadership
- Développer une vision inspirante
- Renforcer les "Softskills"
- Encourager l'autonomie, la créativité et l'engagement
- Gérer les situations complexes et les conflits



Compétences

- Compétences Relationnelles et Émotionnelles
- Gestion de conflits
- Gestion d'équipes hautement performantes



Public cible

Directeurs – Membres du Comité de Direction – Directeurs de Département – Chefs de Service Responsables d'équipes

MODULE 4 Accueil Professionnel

(3 Compétences / 3 jours de formation)



Objectifs

- Maîtriser la communication
- Optimiser l'accueil physique et téléphonique
- Analyser et comprendre le profil des clients
- Gérer le déroulement d'une vente d'un bien ou d'un service
- Gérer les situations difficiles



Compétences

- Communication Positive et langages Verbal et non-Verbal
- Accueil physique ou téléphonique – Déroulement d'une vente
- Profilage des clients et Gestion des situations difficiles



Public cible

Commerciaux – Agents frontline – Agents Service client – Assistants ou Assistantes Commerciaux / Administratifs





MODULE 5 *Gestion Commerciale*

(Compétences – 2 jours de formation)



Objectifs

- Optimiser la gestion commerciale
- Définir des objectifs commerciaux pertinents
- Mettre en place un suivi efficace des objectifs
- Évaluer et ajuster les actions commerciales
- Renforcer la performance
- Gérer les situations difficiles



Compétences

- Gestion de Territoire et de Portefeuille-Clients
- Objectifs Commerciaux: fixation & suivi
- Maîtrise des Techniques de la Vente-Conseil



Public cible

Responsables des services : Vente – Clientèle – Marketing – SAV – Réclamations – Responsables Corporate – Agents Commerciaux – Chargés de Vente