



PROGRAMME DE FORMATION

MANAGER DE RAYON

Formation théorique :

40 JOURS

280 HEURES

Mise en situation professionnelle :

15 JOURS

150 HEURES

Business K Concept, votre partenaire en formation professionnelle

Notre histoire



Fondé en 2021 par Kelly Uzan, Business K Concept se spécialise dans la formation et l'accompagnement professionnel avec une équipe issue elle-même de la reconversion professionnelle.

Grâce à notre vaste réseau d'entreprises partenaires et notre expertise sur le dispositif P.O.E.I, nous créons des parcours de formation sur mesure.

Notre approche humaine, axée sur l'accompagnement et le coaching nous permet de faciliter l'intégration des demandeurs d'emploi sur le marché du travail.

En savoir +



Notre objectif

Faciliter la reconversion professionnelle et l'insertion des demandeurs d'emploi grâce à des parcours de formation sur mesure



Notre engagement

Maximiser les opportunités de formation et d'emploi, en apportant une expertise humaine et précieuse aux demandeurs d'emploi à chaque étape du processus



Notre ambition

Devenir le partenaire de référence pour France Travail ainsi que pour les demandeurs d'emploi sur le dispositif P.O.E.I

Pourquoi choisir notre organisme de formation ?

Le candidat : notre priorité au sein de nos équipes



Business K Concept : un organisme engagé auprès de France Travail. Depuis des années, notre présence aux invitations de la Direction IDF témoigne de notre engagement et crédibilité dans le secteur, où nous soutenons tous les demandeurs d'emploi.

Voir nos actualités

Les atouts de Business K Concept dans la mise en œuvre du dispositif POEI

Business K Concept est fortement engagé avec France Travail pour garantir la bonne réalisation du dispositif POEI.

Nous collaborons étroitement avec les agences en local et au réseau national pour offrir des formations adaptées aux demandeurs d'emploi tout en répondant aux besoins spécifiques des entreprises sur le marché.

Notre accompagnement tout au long du processus

Publication de l'offre d'emploi auprès de France Travail

L'employeur publie une offre d'emploi en collaboration avec France Travail. Cette offre doit clairement spécifier que le poste est accessible via une POEI.

Les points forts de BK Concept :
Nous apportons notre soutien à France Travail en diffusant leurs offres d'emploi lors de nombreux événements de l'emploi où nous sommes présents. Cette collaboration nous permet de connecter efficacement les demandeurs d'emploi avec les entreprises qui recrutent.

Validation des candidats par l'entreprise et constitution des dossiers avec France Travail

Après validation des candidats par l'entreprise, celle-ci initie ses demandes de POEI sur son espace France Travail. Business K Concept s'assure du bon suivi des dossiers en collaboration avec France Travail.

Les points forts de BK Concept :
Notre équipe administrative se distingue par une réactivité exceptionnelle dans la constitution des dossiers avec France Travail. Consciente de l'importance cruciale de respecter les délais et les exigences administratives, nous nous engageons à fournir des réponses rapides et précises. Grâce à une équipe dédiée et expérimentée, nous assurons un traitement efficace et personnalisé de chaque dossier, garantissant ainsi une collaboration fluide et sans accroc avec France Travail.

Sourcing, pré-sélection et suivi par l'organisme de formation BK Concept

France Travail identifie et présélectionne les candidats selon les critères définis par l'entreprise.

Les points forts de BK Concept :
Notre organisme de formation peut intervenir afin d'apporter son expertise en matière de recrutement. Notre équipe est composée de chargés de recrutement spécialisés en reconversion professionnelle. Nous préparons les candidats aux entretiens de recrutement pour maximiser leurs chances de succès. Notre approche personnalisée et intensive permet de renforcer la confiance des demandeurs d'emploi, d'affiner leurs discours et leur fournir les outils pour se démarquer auprès des recruteurs.

Entrée des candidats en formation et suivi durant tout leurs parcours

Chez BK Concept, nous nous engageons à être présents aux côtés de France Travail et de l'entreprise le jour du démarrage de la formation. Cette présence garantit que les candidats commencent dans les meilleures conditions possibles. Nous veillons à ce que chacun puisse identifier les différents interlocuteurs et disposer de toutes les informations nécessaires pour une intégration réussie.

Les points forts de BK Concept :
Nous mettons à la disposition de nos stagiaires une plateforme Digitalisée personnalisée, où ils peuvent accéder aux supports de cours, aux mises en situation, et échanger avec notre équipe pédagogique. Une bibliothèque de cours reste accessible tout au long du parcours.

Un module spécifique de coaching individuel intitulé "Amorcer son intégration professionnelle" est mis en place à la fin de la formation théorique afin de garantir aux demandeurs d'emploi une intégration réussie au sein de l'entreprise.

Voir le module "Amorcer son intégration professionnelle"

Tutorat en entreprise

Le "tutorat" assure un accompagnement personnalisé par un salarié expérimenté, facilitant l'acquisition des compétences nécessaires et l'intégration du candidat au sein de l'équipe.

L'entreprise peut décider de compléter le parcours de formation avec cette option.

Les points forts de BK Concept :
Nous offrons un soutien sur mesure aux candidats, les aidant à s'intégrer rapidement et efficacement dans leur nouvel environnement professionnel grâce à des mises en situation concrètes tout au long de nos formations.

Nous travaillons en étroite collaboration avec les entreprises pour identifier leurs besoins spécifiques et adapter les formations en conséquence, assurant ainsi que les candidats possèdent les compétences requises dès le premier jour de tutorat.

Nos tuteurs expérimentés fournissent un accompagnement constant, facilitant l'acquisition des compétences nécessaires et assurant un suivi régulier pour garantir le succès des candidats.

Dans le cadre du secteur bancaire, nous avons mis en place un module de fin de formation spécifique pour préparer les candidats au passage de l'AMF (la certification AMF est une exigence réglementaire pour les professionnels du secteur financier en France, garantissant qu'ils possèdent les connaissances nécessaires pour exercer leurs fonctions conformément aux lois et réglementations en vigueur).

5

6

7

Fin de la formation : bilans et signatures des contrats de travail

La dernière étape du dispositif POEI consiste en la signature des contrats, formalisant ainsi l'intégration du futur collaborateur dans l'entreprise, suivie d'un bilan complété par l'entreprise pour chaque candidat, qu'il soit embauché ou non.

Les points forts de BK Concept :
La cérémonie de remise des signatures de contrats est proposée par Business K Concept et marque un moment solennel et symbolique. Cette dernière officialise les engagements pris par toutes les parties prenantes.

Vous pouvez retrouver ici un de nos événements organisé par France Travail, Caisse d'épargne Normandie et Business K Concept.

Pour en savoir plus :

[Voir le communiqué de presse](#)



Suivi des candidats au-delà de la formation de BK Concept

Notre équipe pédagogique programme un point de suivi à 3 mois avec les candidats, qu'ils soient embauchés ou non par l'entreprise :

Un échange téléphonique est programmé pour chaque candidat avec nos équipes afin d'évaluer l'adaptation de ce dernier, de résoudre d'éventuels dysfonctionnements et de s'assurer que leurs attentes soient satisfaites.

A man with a beard and a woman are looking at a laptop screen. The man is pointing at the screen. They are in an office setting with papers and a smartphone on the desk.

1

DESCRIPTION DU PROGRAMME



DESCRIPTION DU PROGRAMME

Business K Concept a conçu un programme de formation complet dédié aux conseillers clientèle particuliers bancaires, s'étendant sur 47 jours. Destiné aux demandeurs d'emploi, ce dispositif s'inscrit dans le cadre de la POEI (Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individualisée) et inclut 5 jours de MES pour un accompagnement personnalisé.

Cette formation peut être réalisée en format présentiel, distanciel ou hybride, offrant ainsi une flexibilité adaptée aux besoins des participants. Les apprenants développeront des compétences essentielles dans le domaine de la relation client, de la vente de produits bancaires, et de la gestion de la clientèle particulière.

Le programme intègre des modules portant sur la compréhension des besoins des clients, la présentation des solutions bancaires, et la réglementation applicable, y compris la préparation à l'obtention de la certification AMF (Autorité des Marchés Financiers). Avec des mises en situation pratiques, des études de cas et des évaluations, les participants seront bien préparés à réussir dans leur futur rôle tout en bénéficiant d'un soutien tout au long de leur parcours.

Ce programme vise à faciliter l'insertion professionnelle des demandeurs d'emploi en leur fournissant les compétences et les connaissances nécessaires pour exceller dans le secteur bancaire.

Nb : Le prix de la formation par participant peut varier en fonction du taux horaire du financeur (France Travail).

NB : La période de collecte de nos données pour les taux d'assiduité et satisfaction des apprenants est en cours pour la période du 01-01-2024 au 31-12-2024



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les différents domaines de la méthode et de l'utilisation des quatre dimensions du MBTI afin de maîtriser sa communication en fonction du profil de l'interlocuteur.
- Maîtriser et valoriser sa communication au sein d'une équipe et au service de sa clientèle.
- Assurer la qualité de la relation client.
- Assurer la commercialisation de la vente.
- Savoir booster les ventes en magasin grâce à la méthode du D.I.S.C.
- Adhérer aux valeurs et développer la culture de l'entreprise.
- Maîtriser le travail collaboratif en équipe, afin d'en optimiser la cohésion et le succès de l'entreprise.
- Maîtriser les différentes techniques pour développer et optimiser son leadership au sein d'une équipe.
- Maîtriser les produits Auchan et rayon.
- Maîtriser les techniques de merchandising et gestion organisationnelles afin d'optimiser et rentabiliser son rayon.
- Connaître les différentes formes de réclamation client afin d'en optimiser la gestion.
- Maîtriser et Identifier les mécanismes de stress afin de l'anticiper au sein de sa vie privée et en collectivité.

Nb : Le prix de la formation par participant peut varier en fonction du taux horaire du financeur (France Travail).

NB : La période de collecte de nos données pour les taux d'assiduité et satisfaction des apprenants est en cours pour la période du 01-01-2024 au 31-12-2024



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser les principaux indicateurs commerciaux du point de vente lier les indicateurs aux actions vente et au chiffre d'affaires.
- Connaître les règles d'hygiène et la réglementation commerciale.
- Cerner les conséquences des accidents et maladies liés à la manutention manuelle de charge.
- Connaître les principes de sécurité physique et d'économie d'effort.
- Structurer et conduire ses entretiens professionnels.
- Savoir mettre en œuvre ses nouvelles compétences dans le cadre du métier de manager

Nb : Le prix de la formation par participant peut varier en fonction du taux horaire du financeur (France Travail).

NB : La période de collecte de nos données pour les taux d'assiduité et satisfaction des apprenants est en cours pour la période du 01-01-2024 au 31-12-2024



2

PROFIL DES STAGIAIRES ET MODALITÉS



PROFIL DES STAGIAIRES ET MODALITÉS

POUR QUI ?

- Vendeurs(es)
- Responsable adjoint / Manager

FORMATION

- Manager de rayon

ACCESSIBILITÉ

- Accessibilité aux personnes en situation d'handicap sous réserve de faisabilité.
- Notre politique accessibilité et handicap est disponible sur demande.

LIMITE D'EFFECTIF

- 15 à 25 candidats.

PRÉ-REQUIS

- niveau BAC – Tout public ayant une expérience de 1 an minimum dans l'encadrement dans d'autres secteurs d'activités

LIEU DE FORMATION

- Visioconférence / Présentiel/Hybride

MODALITÉS D'ACCÈS

- Avoir passé au préalable un entretien avec le pôle recrutement après vérification des pré-requis.

DÉLAI D'ACCÈS

- 1 semaine sous réserve de la réception de l'ensemble des documents administratifs nécessaires.

TARIF

- Formation pouvant être prise en charge par France Travail sous réserve d'acceptation du projet de POEI.

A woman with blonde hair tied back, wearing a light blue button-down shirt and dark pants, is standing in a modern office. She is pointing with a green marker at a whiteboard. The whiteboard is covered with various documents, including a pie chart, a flowchart, and several sticky notes. One sticky note says '62%' and another says 'Promotion'. The background shows a blurred office environment with shelves and other people.

3

CONTENU DU PROGRAMME DE FORMATION

MODULES	JOURS
DÉCOUVERTE DE LA FORMATION COMPORTEMENTALE - LE PROCESSUS D'APPRENTISSAGE – LE COMPORTEMENT	1 JOUR / 7 HEURES
DÉCOUVRIR SON FONCTIONNEMENT RELATIONNEL AVEC LE MBTI® ET ÉTABLIR SON PROFIL DE PERSONNALITÉ POUR MIEUX COMMUNIQUER, TRAVAILLER AVEC CELUI DES AUTRES	1 JOUR / 7 HEURES
COMMUNICATION ADAPTÉE AU SEIN D'UNE ÉQUIPE ET AU SERVICE DU CLIENT EN MAGASIN	3 JOURS / 21 HEURES
COLLABORER EN ÉQUIPE ET OPTIMISER LA PERFORMANCE COLLECTIVE	1 JOUR / 7 HEURES
MIEUX GÉRER SON STRESS ET CELUI DES AUTRES. ÉQUILIBRER SA VIE PRIVÉE ET PROFESSIONNELLE	1 JOUR / 7 HEURES
À LA DÉCOUVERTE DU METIER DE MANAGER DE RAYON : LA CULTURE D'ENTREPRISE, SES VALEURS ET SES MÉTIERS	1 JOUR / 7 HEURES
DÉVELOPPER SES QUALITÉS DE LEADERSHIP	3 JOURS / 21 HEURES
RÉUSSIR LA CONDUITE DE SES ENTRETIENS / SAVOIR INTÉGRER UN NOUVEAU COLLABORATEUR	1 JOUR / 7 HEURES
LA GESTION DE CONFLITS DANS L'ENTREPRISE ET LA GESTION DES RÉCLAMATIONS CLIENTS	3 JOURS / 21 HEURES
DÉVELOPPER L'EXPERTISE EN TECHNIQUES DE VENTE ET COMMERCIALISATION	3 JOURS / 21 HEURES
L'ART DE L'ACCUEIL CLIENT EN MAGASIN	2 JOURS / 14 HEURES
INITIATION ET MAITRISE DES PRODUITS	1 JOUR / 7 HEURES
MERCHANDISING : OPTIMISER LA PRÉSENTATION DES PRODUITS	3 JOURS / 21 HEURES
LES INDICATEURS DE PERFORMANCE COMMERCIALE	1 JOUR / 7 HEURES
OPTIMISER L'ORGANISATION COMMERCIALE D'UN RAYON ET LA GESTION DES RAYONS EN MAGASIN	3 JOURS / 21 HEURES
OPTIMISER LA GESTION DES STOCKS EN MAGASIN	2 JOURS / 14 HEURES
CHAÎNE DU FROID ET HYGIÈNE ALIMENTAIRE	3 JOURS / 21 HEURES
GESTES ET POSTURES	1 JOUR / 7 HEURES
SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL	2 JOURS / 14 HEURES
MISE EN PLACE D'ACHAT DURABLE ET RESPONSABLE	1 JOUR / 7 HEURES
RENFORCER SON LANGAGE PROFESSIONNEL	1 JOUR / 7 HEURES
ADAPTER SES NOUVELLES COMPÉTENCES	2 JOURS / 14 HEURES
TUTORAT	15 JOURS / 105 HEURES
TOTAL TUTORAT + FORMATION	55 JOURS / 385 HEURES



**DÉCOUVERTE DE LA
FORMATION
COMPORTEMENTALE -
LE PROCESSUS
D'APPRENTISSAGE –
LE COMPORTEMENT**

1 JOUR / 7 HEURES

Présentation des engagements de chaque participant sur la durée de la formation.

Présentation des règles de fonctionnement. Les rôles de chacun :

- Les participants.
- Le formateur.

La gestion du changement.

- Quelles sont les répercussions du changement dans notre vie ?
- Par quelles phases passe-t-on ?
- Comment les gérer ?

Le processus d'apprentissage :

- Comment apprend-on – Quels sont les éléments constitutifs de l'apprentissage.
- Le Mind Mapping comme méthode et organisation au quotidien et en gestion de projet d'apprentissage.

Le comportement. Qu'est-ce qu'un comportement – Sa définition.

- Quels types de comportements peut-on rencontrer au quotidien ?
- Les conséquences de nos comportements.
- Créer un climat de confiance par notre comportement



**DÉCOUVRIR SON
FONCTIONNEMENT
RELATIONNEL AVEC LE MBTI®
ET ÉTABLIR SON PROFIL
DE PERSONNALITÉ POUR MIEUX
COMMUNIQUER ET TRAVAILLER
AVEC CELUI DES AUTRES**

2 JOURS / 14 HEURES

Identifier son profil de communicant (test MBTI) :

- découvrir le modèle.
- identifier son propre profil.
- comprendre les différents profils de communication.
- s'adapter aux profils de ses interlocuteurs.

Auto diagnostic : passation individuelle du diagnostic MBTI (Indicateur Typologique selon Myers et Briggs).

La méthode, références théoriques :

- Contexte d'utilisation, confidentialité.
- Questionnaire auto-administré.
- Explication de la notion de préférence.
- Cheminement collectif sur quatre critères et choix des profils en groupe.
- Applications à la conduite du changement, à la dynamique de groupe, aux modes d'apprentissage, aux styles de leadership.
- Travaux pratiques - Compilation du questionnaires autoadministrés.

Etude des quatre dimensions :

- Attitude générale et orientation de l'énergie, modalités de communication.
- Fonction de perception et de recueil d'information.
- Fonction de jugement et de prise de décision.
- Style de vie, rapport au temps et à l'espace, style d'organisation.
- Travaux pratiques, exercices sur l'introversion et l'extraversion, la description d'un lieu et la notion de reconnaissance.



**DÉCOUVRIR SON
FONCTIONNEMENT
RELATIONNEL AVEC LE MBTI®
ET ÉTABLIR SON PROFIL
DE PERSONNALITÉ POUR MIEUX
COMMUNIQUER ET TRAVAILLER
AVEC CELUI DES AUTRES**

2 JOURS / 14 HEURES

- **Dynamique des fonctions :**
 - Assimiler l'ordre des fonctions: fonctions dominante, auxiliaire, tertiaire, inférieure.
 - Utiliser les fonctions dans la résolution de problèmes.
 - Comprendre l'évolution des fonctions tout au long de la vie.
- **Etude de la dynamique des fonctions des profils participants :**
 - Echanges.
 - Portraits types de chaque participant.
 - Débriefing individuel des questionnaires.
 - Type apparent et type reconnu.
- **Communiquer en tenant compte des préférences**
 - Dresser le profil de l'équipe.
 - Comprendre les tendances naturelles du groupe.
 - Pièges à éviter et pistes à développer.
 - Travaux pratiques.
- **Discussion, échange sur le profil de l'équipe, ses points forts et ses axes de développement. Illustrations possibles :**
 - Conduite du changement.
 - Organisation d'un projet et répartition des rôles.
 - Communication persuasive.
 - Résolution de problème ou de conflit.
- **Travaux pratiques. Illustrations par des cas pratiques en sous-groupes.**
- **Les bénéfices pour les participants :**
 - Connaissance et compréhension des modes de fonctionnements individuels et collectifs.
 - Cohésion au sein des équipes.
 - Compréhension et acceptation de la différence



COMMUNICATION ADAPTÉE AU SEIN D'UNE ÉQUIPE ET AU SERVICE DU CLIENT EN MAGASIN

3 JOURS / 21 HEURES

JOUR 1 à 3

Mieux communiquer : les fondamentaux... et les astuces

- S'approprier les fondamentaux déterminer l'objectif de l'échange savoir être clair dans son discours.
- Langage verbal et non verbal : bien les utiliser.

Ecouter activement questionner judicieusement, reformuler efficacement. Jeux de rôle, s'assurer la maîtrise d'une situation de communication.

- Une clé de réussite : s'adapter !

Analyser sa position : demandeur ou sollicité, distinguer fait / opinion / jugement. Identifier les attentes de son interlocuteur, filtre, omission, interprétation : déjouer les pièges de la communication.

Développer une stratégie adaptée

- Exercice pratique : construire des stratégies sur des situations de communication.

Convaincre et faire adhérer

- Raisonner "intérêt pour l'autre" pour convaincre son interlocuteur, choisir ses mots.

Argumenter avec pertinence : développer son argumentaire et l'adapter.

- Mise en situation : entraînements sur le choix des mots, la gestuelle, la synchronisation.

Anticiper les situations difficiles... et les dépasser .

- Identifier et analyser les situations délicates, prévenir les tensions.

Savoir mieux réagir quand on est "agressé".

- Mise en situation: communiquer sur une situation déblocage.

S'affirmer dans la communication .

- Savoir dire non avec empathie, écouter une communication qui se prolonge. Formuler ses désaccords de manière non conflictuelle. instaurer une relation de respect et de confiance avec son interlocuteur.

Jeux de rôle : entraînements actifs à la communication.



COLLABORER EN ÉQUIPE ET OPTIMISER LA PERFORMANCE COLLECTIVE

1 JOUR / 7 HEURES

Créer l'ambiance du travail en équipe.

- Utilisez l'analyse d'un succès pour vous renforcer et pour renforcer votre équipe aidez et conseillez vos collègues.

Adaptez votre rôle et votre comportement en fonction du groupe.

- Appliquez des techniques de dynamique de groupe pour accroître l'énergie de votre équipe.
- **Motiver les collègues en privilégiant la recherche de solution sur l'analyse de problème. Visez à bien vous organiser vous-même (à distance) pour garantir un travail d'équipe fructueux émettez et recevez des critiques axées sur les solutions. Inversez les situations de conflit pour en faire des occasions de renforcer la collaboration entre collègues.**

Renforcer la capacité de rebondir de votre équipe.

- Examinez l'adage « votre équipe produit davantage que la somme de ses individus ».
- Plan d'action personnel.
- **Que voudriez vous pouvoir faire mieux en termes de collaboration en équipe ? A quoi verrez vous une différence si vous réussissez ? Qu'allez-vous entreprendre en premier pour enregistrer du progrès ? A quoi allez-vous remarquer que ça prend le bon chemin ?**



**MIEUX GÉRER SON STRESS
ET CELUI DES AUTRES.
ÉQUILIBRER SA VIE PRIVÉE
ET PROFESSIONNELLE**

1 JOUR / 7 HEURES

Identifier et définir le stress Les origines du stress. Quels sont les différents facteurs de stress. Les manifestations du stress. Les amplificateurs de stress. Le stress dans le monde du travail. Les évolutions du stress à travers les époques. Les impacts sur l'économie et la société actuelle.

Les différents types de stress Les formes de stress et leurs répercussions sur notre santé. **Savoir identifier les symptômes du stress :**

- Symptômes physiologiques.
- Symptômes émotionnels.
- Symptômes comportementaux.
- Symptômes sociaux.



À LA DÉCOUVERTE DU METIER DE MANAGER DE RAYON : LA CULTURE D'ENTREPRISE, SES VALEURS ET SES MÉTIERS

1 JOUR / 7 HEURES

Qu'est-ce que la culture d'entreprise ? Les composantes :

- La mission de l'entreprise.
- La vision de l'entreprise.
- Les valeurs qui la définissent.
- Les rituels.
- Les tabous.
- Les légendes.

A quoi servent les valeurs d'entreprise ?

- Présentation et explication des valeurs de l'entreprise, Implémenter les valeurs de l'entreprise et les comportements liés à sa culture.
- Expliquer, faire adhérer et légitimer les valeurs de l'entreprise aux yeux de l'équipe. Identifier, expliquer, appliquer et transmettre les comportements en cohérence avec les valeurs de l'entreprise
- Faire respecter au quotidien la culture de l'entreprise et le respect des valeurs.
- Adopter et partager les comportements et attitudes en cohérence avec les valeurs de l'entreprise
- Test et exercices pratiques.
- Maîtriser les spécificités de la gestion des salariés temporaires
- Sécuriser ses pratiques de management avec les travailleurs temporaires
- Conforter son management avec le droit du travail
- Les relations avec les représentants du personnel
- Etre l'interlocuteur des représentants du personnel
- Manager les salariés titulaires d'un mandat : heures de délégation, entretiens Le risque civil et le risque pénal
- Les domaines de responsabilité du manager
- Les domaines de culpabilité : gestion du risque pénal



DÉVELOPPER SES QUALITÉS DE LEADERSHIP

3 JOURS / 21 HEURES

JOUR 1 à 3

Qu'est-ce que le leadership ?

- Est-ce inné ou est-ce que le leadership s'apprend ?
- Comprendre le poids du leadership dans les entreprises contemporaines.
- Quelles sont les principales caractéristiques d'un leader ?
- Synthèse sur ses qualités.

Présentation des trois rôles d'un leader dans une organisation :

- Savoir inspirer une vision partagée dans son équipe.
- Savoir comment mettre l'équipe dans l'action : Motiver et impliquer.
- Développer la coopération entre ses collaborateurs.

Présentation des différents styles de leadership et leurs caractéristiques Synthèse sur les 4 styles de leadership selon Likert :

- Le manager autoritaire exploiteur.
- Le manager paternaliste.
- Le manager consultatif.
- Le manager participatif.
- Mieux comprendre le leadership situationnel : adopter le bon style de management.

Comment optimiser son leadership ? Assimiler les bonnes pratiques

- Présentation des différentes techniques et outils à la disposition du manager
- Comment instaurer la confiance au sein de son équipe ?
- Leadership et communication : Développer ses qualités de leader
- Focus sur les notions d'éthique et de vision dans le leadership



RÉUSSIR LA CONDUITE DE SES ENTRETIENS / SAVOIR INTÉGRER UN NOUVEAU COLLABORATEUR

1 JOUR / 7 HEURES

L'entretien dans la continuité managériale :

- Les différentes formes d'entretiens vues comme des outils de management.
- Utiliser les entretiens réguliers pour atteindre ses objectifs collectifs.
- L'entretien, la relation managériale, la relation à l'équipe Entretiens collectifs et entretiens individuels.
- Différents entretiens pour différents objectifs.
- Le temps du manager et les démarches de "portes ouvertes" : entretiens libres, imprévus, entretiens construits, programmés

L'écoute authentique, la condition indispensable à tout entretien managérial : Les fondements et les bénéfices de l'écoute active.

- Ecoute, questionnement, reformulation Attention portée, attention partagée. Construire un sens commun par le dialogue Aboutir à un référentiel commun de communication.

Créer la confiance, adopter une posture facilitante :

- Souligner les aspects émotionnels induits par les faits, pour instaurer un climat de confiance et d'échange.
- Faire confiance, développer l'ouverture Les logiques divergentes, l'acceptation des différences
- Le dialogue authentique sans jugement
- Gérer ses émotions et celles de ses équipiers
- Inhibition et régulation des émotions Les techniques d'échange et de rationalisation Reconnaître les émotions
- Maîtriser la trame générale d'un entretien de management
- Adapter son mode de conduite à chaque type d'entretien : zoom sur les particularités
- Mieux comprendre les spécificités de l'entretien de motivation
- Mieux comprendre les spécificités de l'entretien de délégation
- Mieux comprendre les spécificités de l'entretien de recadrage
- Mieux comprendre les spécificités de l'entretien de fixation d'objectifs
- Recrutement d'un nouvel entrant, parcours collaborateur et onboarding



LA GESTION DE CONFLITS DANS L'ENTREPRISE ET LA GESTION DES RÉCLAMATIONS CLIENT

3 JOURS / 21 HEURES

JOUR 1 à 3

Définition du conflit :

- Qu'est-ce qu'un conflit ? Comment naît-il ? Quels sont les raisons qui amènent au conflit ? Notre rapport au conflit. Les façons d'aborder et de gérer un conflit d'une personnalité à l'autre.

Identifier et qualifier le conflit, l'anticiper Identifier les différentes étapes d'un conflit. Étudier des cas individuels concrets. Appréhender le concept d'intelligence émotionnelle. Quelle réponse spécifique apporter à chaque conflit.

Préparer la confrontation Déterminer l'objectif et les enjeux de la confrontation et connaître les objectifs de l'autre avant de traiter. Résoudre le conflit grâce aux différents outils de communication :

- Verbal.
 - Para verbal.
 - Non verbal.
 - L'écoute active.
 - La reformulation.
 - Les filtres de la communication.
 - La congruence.
-
- **La gestion des réclamations clients Les différentes typologies de clients. Leur comportement conflictuel. Comment gérer les différentes typologies. Fidéliser son client malgré un conflit.**



DÉVELOPPER L'EXPERTISE EN TECHNIQUES DE VENTE ET COMMERCIALISATION

3 JOURS / 21 HEURES

JOUR 1 à 3

- Identifier et adapter sa communication verbale pour créer l'enchantement chez le client.
- Maîtriser sa communication esthétique pour incarner l'image de marque. Identifier qui sont vos clients.
- Développer votre capacité d'observation pour repérer les attentes de vos clients.
- Définir leurs besoins fonctionnels et émotionnels pour un accueil subtil. Développer votre capacité d'observation pour repérer les attentes de vos clients.
- Connaître la pyramide de l'expérience client pour suivre un fil conducteur.
- Écouter le client pour une relation personnalisée. Utiliser l'observation et l'écoute active pour une compréhension adaptée.
- Savoir questionner pour s'adapter et créer une relation personnalisée. Faire preuve d'empathie pour se connecter à son client.
- Maîtriser les techniques de vente, l'argumentation et la maîtrise des spécificités des produits pour satisfaire l'attente de chaque type de client
- Les spécificités de la vente de produit.
- Identifier les composantes de la valeur d'un produit
- Satisfaire les attentes de la clientèle
- Identifier et servir les différentes typologies de client au sein du magasin
- Maîtriser le processus spécifique de vente de produits en magasin
- Réflexion collective sur le vendeur de produit :
- Simuler un achat dans un magasin et analyser les comportements professionnels adaptés (l'oeil de l'expert)
- Définir et s'approprier les qualités d'un bon vendeur
- Identifier les blocages psychologiques des vendeurs
- Maîtriser les techniques de synchronisation
- Adopter une distance appropriée dans une communication interculturelle.
- Utiliser la méthode du DISC pour booster les ventes en magasin :
- Identifier et définir son profil de vente.
- Les profils comportementaux DISC.



DÉVELOPPER L'EXPERTISE EN TECHNIQUES DE VENTE ET COMMERCIALISATION

3 JOURS / 21 HEURES

JOUR 1 à 3

- Savoir parler de la marque, de la qualité, de l'image qu'elle procure.
- Savoir rebondir subtilement vers des solutions alternatives.

Encaissement et prise de congé :

- Engager le client en toute diplomatie et l'inviter à aller à la caisse.
- Accueillir professionnellement lors du passage en caisse : posture, sourire et prise en charge
- Maîtriser les gestes liés à l'enregistrement des produits : attitude, organisation, gestion de l'espace, mise en sac
- Répondre aux questions de contrôle sur la taille, sur le fait d'avoir trouvé le produit recherché, etc.
- Profiter de la vente pour fidéliser le client => comment proposer une carte de fidélité et ses avantages.
- Assurer un encaissement professionnel et savoir prendre congé
- Gérer la détaxe, les livraisons.

Small talk de fin de parcours.

- Formules de congé spécifiques.



L'ART DE L'ACCUEIL CLIENT EN MAGASIN

2 JOURS / 14 HEURES

JOUR 1 & 2

- Utiliser les fondamentaux de la communication pour accueillir votre client comme s'il était votre hôte.
- Identifier et connaître l'impact de sa communication non verbale pour accueillir le client de façon chaleureuse et positive.
- Identifier et adapter sa communication verbale pour créer l'enchantement chez le client.
- Maîtriser sa communication esthétique pour incarner l'image de marque. Identifier qui sont vos clients.
- Développer votre capacité d'observation pour repérer les attentes de vos clients.
- Définir leurs besoins fonctionnels et émotionnels pour un accueil subtil. Développer votre capacité d'observation pour repérer les attentes de vos clients.
- Connaître la pyramide de l'expérience client pour suivre un fil conducteur.
- Écouter le client pour une relation personnalisée.
- Utiliser l'observation et l'écoute active pour une compréhension adaptée.
- Savoir questionner pour s'adapter et créer une relation personnalisée.
- Faire preuve d'empathie pour se connecter à son client.



INITIATION ET MAITRISE DES PRODUITS

1 JOUR / 7 HEURES

- Connaître les évolutions et circuits de distribution
- S'initier au vocabulaire de la Grande Distribution
- S'initier au vocabulaire professionnel produits (gammes, catégories, familles)
- Connaissance des produits fruits et légumes, ses saisons et qualité
- Connaissances des produits frais, aquatiques, traiteur, fromagerie, boulangeries (dénomination, appellations)
- Repérer les espaces de vente en magasin



MERCHANDISING : OPTIMISER LA PRÉSENTATION DES PRODUITS

3 JOURS / 21 HEURES

JOUR 1 à 3

Gérer l'approvisionnement et le réassort des produits

- La cadence et la saisonnalité
- L'organisation de l'espace de vente
- Les familles de produits
- Les biens et les services
- Le mobilier
- La sécurité
- La rotation des produits
- Les dates de consommation
- La présentation marchande
- Le facing

Mettre en valeur les produits et l'espace

- Les facteurs d'ambiance
- L'implantation des produits
- L'action promotionnelle
- La mise en œuvre d'une animation
- Le rangement et nettoyage des surfaces de vente
- Visualiser les réflexes à acquérir pour assurer une présentation soignée des produits sur un rayon / TG.
- S'assurer que toutes les tailles sont bien disponibles et réassortir si nécessaire.
- Respecter la mise en place et rendre les rayons attractifs.
- Assurer le conditionnement des produits
- Les fournitures et outils de conditionnement
- La TVA
- Le calcul du prix de vente
- La réglementation de la traçabilité
- Les organismes de contrôle
- Installer et mettre à jour la signalétique du produit ILV et PLV
- L'étiquetage
- La protection du consommateur
- La démarque



LES INDICATEURS DE PERFORMANCE COMMERCIALE

1 JOUR / 7 HEURES

- Mieux comprendre à quoi sert un indicateur commercial
- Définir les principaux indicateurs du point de vente Savoir les calculer Établir le lien entre les indicateurs, les actions vente et le chiffre d'affaires
- Lier les indicateurs aux étapes de la vente Comprendre l'équation du chiffre d'affaires Déterminer les clés de réussite pour développer chacun des indicateurs
- Développer le panier moyen et l'indice de vente
- Maximiser le taux de transformation en fonction du calendrier commercial Mettre en place des actions pour impacter le flux clients
- Conclusion de cette journée par un plan d'action



OPTIMISER L'ORGANISATION COMMERCIALE D'UN RAYON ET LA GESTION DES RAYONS EN MAGASIN

3 JOURS / 21 HEURES

JOUR 1 à 3

Appréhender et maîtriser le contexte actuel pour mieux gérer ses rayon :

- Obtenir l'adhésion et l'engagement de ses collaborateurs
- Mieux organiser et piloter son équipe pour rendre son service plus performant.

Positionner le client au cœur de toute stratégie commerciale :

- Comprendre ce qu'est un client : la personne la plus convoitée.
- Optimiser la qualité de service afin de fidéliser les clients.
- Le client au cœur du système de management de l'expérience client.
- Connaître des pratiques pour améliorer sa gestion de la relation client.

Gérer un rayon de magasin et le rendre économiquement profitable :

- Savoir mettre en place des actions publicitaires et promotionnelles.
- Optimiser ses approvisionnements et bien gérer ses stocks.
- Organiser et gérer ses différentes ressources (matérielles et humaines).



OPTIMISER LA GESTION DES STOCKS EN MAGASIN

2 JOURS / 14 HEURES

JOUR 1 & 2

Les fondamentaux des flux logistiques en entreprise

- Ecosystème du Stock : cartographie d'un élément clé de l'activité

L'environnement Administratif du Stock : tableaux de bords et indicateurs, inventaire, qualité du stock

- L'inventaire du Stock : fondamentaux, techniques et impacts économiques

L'essentiel en gestion de Stock : communiquer et impliquer, en amont et en aval les équipes



CHAÎNE DU FROID ET HYGIÈNE ALIMENTAIRE

3 JOURS / 21 HEURES

JOUR 1 à 3

- Définition du terme hygiène et sécurité alimentaire
- Connaître les Bonnes Pratiques d'hygiène (BPH).
- Connaître les exigences réglementaires alimentaires.
- Les pénalités : connaître les risques encourus en cas de non conformité hygiène et sanitaire, en cas de contrôle.
- Connaître les dangers (microbiologique, physique, chimique, allergène) et les principales sources de contamination.
- Notions de base sur les microorganismes : facteurs de développement.
- Les principales bactéries dangereuses responsables d'intoxications alimentaires.
- Les sources de contamination et les moyens de lutte.
- Contexte de la chaîne du froid
- Rupture de la chaîne du froid : les risques sanitaires
- Les différents maillons de la chaîne du froid et leur pratique.
- Comment éviter les contaminations, l'apparition des dangers : les matières premières utilisées, la maîtrise des températures, l'hygiène du personnel.
- Assurer la traçabilité et gérer les non-conformités (TIAC, rappel produit...)
- Le PMS (Plan de Maîtrise Sanitaire) : connaître son contenu et savoir l'organiser.
- Définition de la méthode HACCP.
- Comprendre l'HACCP au cœur de l'entreprise.
- Les bases de l'HACCP et les prérequis.
- La pratique quotidienne de l'Hygiène.
- Le port de la tenue, la gestion des gants.
- Le lavage des mains et son importance.
- Stockage Préparation, fabrication.
- Le nettoyage et la désinfection.
- Les points importants pour un nettoyage et une désinfection optimale.
- Connaissance des procédures Qualité spécifiques à mettre en place
- Les Allergènes.



GESTES ET POSTURES

1 JOUR / 7 HEURES

Les accidents de manipulation et de transport manuel :

- Statistiques.
- Principales causes d'accidents.
- Moyens de protection (gants, chaussures, etc...)

Notions d'anatomie :

- Anatomie et répartition des masses musculaires.
- Etude du travail humain, principes.
- Influence des mauvaises postures sur la fatigue et sur la mécanique humaine.
- Conséquences des mauvaises postures : risques d'hernie discale, de sciatique, de lumbago.

Principes de sécurité physique :

- Centre de gravité. Polygone de sustentation.
- Techniques de manutention manuelle.
- Principes d'économie de l'effort.

Application aux matériaux manutentionnés :

- Transport et manutention de charges diverses.
- Choix des prises.
- Accessoires de manutention manuelle et appareils légers de manutention.
- Aspect réglementaire de la manutention manuelle.

Partie Pratique :

- Mise en pratique, à l'aide de charges diverses, des principes de manutention manuelle.
- Principe d'économie d'effort.
- Détermination des positions des différentes parties du corps pour une bonne préhension de la charge.
- Choix des prises.
- Manipulation de charges de natures diverses (charges spécifiques à l'établissement).
- Les postures de travail.



SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

2 JOURS / 14 HEURES

JOUR 1 à 2

- Manager la sécurité et la santé au travail : le leadership de l'encadrant.
- Autoévaluation initiale.
- Risques, enjeux et responsabilités en santé sécurité au travail.
- Les facteurs de risques et l'accidentologie.
- Enjeux pour l'entreprise.
- Responsabilités pénale et civile.
- Les acteurs sécurité dans l'entreprise.
- Postures et moyens du manager en Santé et Sécurité.
- Notion de comportement.
- Posture à adopter.
- Moyens et bonnes pratiques de management santé/sécurité (communication, visite comportementale sécurité, gestion des remontées d'informations, analyse des incidents...).
- Les ressources à disposition.
- Plan d'actions en santé et sécurité pour l'entreprise.
- Notion de système de management de la sécurité et de culture sécurité.
- Synthèse et engagement individuel.



MISE EN PLACE D'ACHAT DURABLE ET RESPONSABLE

1 JOUR / 7 HEURES

- Définir les concepts fondateurs des achats responsables
- La Responsabilité Sociétale des Entreprises
- Les parties prenantes
- Les achats responsables
- Identifier les référentiels méthodologiques

Mettre en œuvre une politique des achats responsables

- Démarche collective portée par la gouvernance
- Analyse stratégique :
- Etat des lieux
- Diagnostic achat

Plan d'action personnalisé et matrice de maturité

- Intégrer les caractéristiques responsables dans le processus achat

Accompagner au changement par la communication

- Plan de communication
- Communication en interne (mesures et indicateurs de performance)
- Communication en externe (charte achats responsables, notations extra financières)

Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)

- Autodiagnostic : analyse stratégique des achats responsables (état des lieux diagnostic des achats, analyse des risques)
- Mises en situation proposées en intra-entreprise : atelier collectif ou simulations basées sur des cas concrets proposés par les stagiaires

Exemples d'exercices d'entraînement : réaliser un audit de présélection de fournisseurs, un cahier des charges intégrant des critères responsables, une charte achats responsables

- Brainstorming en sous-groupe
- Débriefing sur les comportements mis en œuvre : analyse de pratique
- Plan d'action : rédiger son plan d'action personnalisé (PAP), objectifs et actions concrète



RENFORCER SON LANGAGE PROFESSIONNEL

1 JOUR / 7 HEURES

Maîtriser la langue française et ses particularités

- Le pluriel des noms simples.
- L'accord des adjectifs qualificatifs, des adjectifs de couleur.
- Paronyme et homophone.

Revoir et appliquer les principales règles de grammaire :

- Les groupes des verbes.
- Les principales conjugaisons à connaître et leurs caractéristiques, les compléments d'objet direct et indirect.

Améliorer ses écrits :

- Ponctuer, apprendre à se relire.
- La relecture et le repérage des fautes dans ses écrits.
- Mise en situation tout au long de la formation, chacun s'approprie à l'aide d'exercices Les règles de grammaire. Les exercices sont ludiques et adaptés au rythme de chacun.

Améliorer son expression orale

- Enrichir son vocabulaire et son expression
- Améliorer sa prononciation



ADAPTER SES NOUVELLES COMPÉTENCES

2 JOURS / 14 HEURES

- Coaching de fin de parcours individualisé pour chaque participant
- Analyser, réajuster, réguler pour mieux piloter et atteindre les résultats visés.
- Prendre conscience de ses qualités et compétences et les mettre en valeur
- Cibler les attentes de l'entreprise pour valoriser ses savoir êtres, savoirs faire professionnels et ses atouts
- Comprendre le processus de recrutement pour faciliter son insertion
- Retour sur expérience de formation
- Synthèse de la session
- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Evaluation formative (quiz permettant de valider les compétences acquises)
- Bilan oral et évaluation à chaud

A young woman with voluminous curly hair and round glasses is smiling while sitting at a desk. She is wearing a light blue and white striped button-down shirt over a white t-shirt. Her hands are on a laptop keyboard. In the background, there is a wooden shelf with books and a small potted plant.

4

DISPOSITIF DE SUIVI ET ÉVALUATION DES ACQUIS



DISPOSITIF DE SUIVI ET ÉVALUATION DES ACQUIS

DÉBUT DE FORMATION

L'évaluation de début de formation permet d'étudier les fondements du parcours coconstruit avec le stagiaire pour définir les objectifs, les étapes, l'organisation et le contenu de la formation afin de sécuriser son parcours. Test de connexion 2 jours avant début de formation.

PENDANT LA FORMATION

L'évaluation s'effectue, sous forme de QCM, quiz, tests de connaissances, études de cas individuelles ou en sous-groupe, cas pratique.

Le formateur tient au courant les stagiaires sur les critères de réussites et du seuil minimum pour les questionnaires.

Des corrigés types sont fournis et les réponses aux questions explicitées.

Des points réguliers individuels sont effectués afin de détecter les axes d'améliorations des candidats et de les rendre plus autonomes.

Le formateur traite les réclamations afin d'adapter et de sécuriser leurs parcours de formation. Le pôle ingénierie pédagogique assure le suivi et recueille les enquêtes de satisfaction.

FIN DE FORMATION

L'évaluation de fin de formation permet d'évaluer le stagiaire sur ses compétences (Acquises, non acquises, mesures de soutien nécessaire, non évaluable)

Il prépare ensuite les entretiens individuels afin de faire un point sur chacun des candidats et leurs parcours.

Les évaluations de ces derniers est transmise à leurs futurs employeurs.

A close-up, profile view of a woman with dark hair pulled back, smiling warmly. She is wearing a light blue blazer over a white textured top. To her left, the back of another person's head and shoulder are visible, also in a light blue garment. The background is a soft, out-of-focus light blue.

5

MOYENS PÉDAGOGIQUES



MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Travaux individuels ou en groupe.
- Les supports de cours seront mis à disposition de chaque apprenant par un lien de connexion.
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.
- Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie. Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas «réalistes» et les cas «décalés» pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.
- La pédagogie est progressive et évolutive, suivant « brique sur brique » ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.
- La formation est animée par plusieurs formateurs BK Concept sélectionnés pour leur expertise métier mais aussi leur savoir-faire et leurs savoir être pédagogique.
- La formation est nourrie d'apports théoriques et ponctuée d'exercices pragmatiques et ludiques, de réflexion individuelle, de travail en sous-groupe et de jeux de rôles.

L'équipe Business K Concept

Business K Concept est un centre de formation agréé Qualiopi spécialisé dans le recrutement et la formation sur le marché de l'emploi en France.

Pour ce faire, nous avons au sein de notre équipe pédagogique des professionnels qui ont exercé ces métiers au quotidien.

Nous assurons de façon continue la transmission des savoirs et des savoir-faire à nos candidats.

Pour toute demande d'information, vous pouvez joindre nos équipes.



CEO

Mme Uzan Kelly au 01 80 89 32 45

Mail : kelly.uzan@bkconcept-france.com



Direction & Finance

Mme Abitbol Cathy au 01 80 89 32 45

Mail : cathy.abitbol@bkconcept-france.com



Direction & Finance

Mme Hamidi Sandrine au 01.80.89.32.45

Mail : sandrine.hamidi@bkconcept-france.com



Administratif

Référente Qualité & handicap

Mme Davignon Eurydice au 01 80 89 48 22

Mail : eurydice.davignon@bkconcept-france.com

