

Présentation et Programme de la filière

» ADJOINT RESPONSABLE DE MAGASIN

Dates à définir

Filière

40 jours | 280 heures

V2 Mai 2025

/// ACTION ///

La demande Client – Profils recherchés

Objectifs – Prérequis

Titre du poste

ADJOINT RESPONSABLE DE MAGASIN ACTION

Nombre jours /heures

40 jours – 280 heures Modules Comportementaux et métiers

Type de formation

Présentiel

Nombre de candidats souhaités

17

Public Visé

Demandeurs d'emploi ou salariés en reconversion souhaitant s'orienter vers les métiers du commerce et de la distribution,

Personnes motivées par :

- la relation client et la gestion d'équipe
- les responsabilités opérationnelles en point de vente
- un rôle à la fois technique (stocks, merchandising, hygiène) et comportemental (communication, leadership)

Objectif global

Former des collaborateurs capables de :

- Assister et suppléer le responsable de magasin dans la conduite opérationnelle et managériale d'un point de vente
- Maîtriser la relation client (face-à-face et à distance) et développer la fidélisation
- Piloter les indicateurs clés (stocks, merchandising, hygiène & sécurité, transition écologique)
- Animer et motiver une équipe au quotidien (posture managériale, gestion des priorités, résolution de conflits, gestion du stress)
- Adopter des comportements agiles et adaptatifs (MBTI®, posture client-centrée)

Prérequis

- Projet professionnel clairement défini vers la fonction de « Adjoint Responsable » en magasin
- Maîtrise de base du français (écrit et oral) pour communiquer avec les clients, l'équipe et les partenaires
- Aptitudes relationnelles (écoute, aisance à l'oral) et intérêt pour la vente
- Ouverture à l'auto-évaluation et à la mise en pratique d'outils comportementaux (questionnaire MBTI®)
- Disponibilité pour suivre 40 jours de formation (280 h) et, le cas échéant, 10 jours de tutorat en entreprise (optionnel)

Évaluation – Compréhension – Acquisition

Pour chacun des modules – Pour chaque thème

Un test d'évaluation d'acquisition des compétences sera demandé aux stagiaires.

Un questionnaire par thème se compose de 10 à 50 questions QCM. > Avec une valeur de 5 points par bonne réponse.

Une obligation de 75% est demandée pour considérer comme compétences acquises.

Si ce résultat n'est pas atteint Le formateur reviendra sur les personnes en « Echec » avec le responsable pédagogique.

Lieu

Présentiel ou Distanciel sur notre plateforme – @JC CLASSROOM

Coût de la formation par participant

Prise en charge par France Travail / ou OPCO

AJC INGÉNIERIE est une S.A.R.L. au capital de 7.622 € R.C.S CRETEIL 414 248 203 00030
N° de déclaration d'activité 11 79 51 886 75 (ce numéro ne vaut pas agrément de l'état)

6, rue Rougemont, 75009 Paris – Tél: 01 75 43 86 72
formonsnous@ajc-ingenierie.fr – www.unjourunjob.fr – www.ajc-ingenierie.fr

La demande Client – Profils recherchés

Objectifs – Prérequis

Modalités et délais d'accès

- Les postulants devront passer une série d'entretiens pour intégrer la formation durant les 35 jours précédant l'entrée en formation.
- Ils seront informés de leur inscription au plus tard 15 jours avant le début de la session.

Accessibilités aux personnes en situation de handicap

Les personnes en situation de handicap sont invitées à nous communiquer leurs besoins spécifiques. Nous ferons tout pour les mettre dans les meilleures conditions de suivi de la formation possibles (compensation, accessibilité...).

Contacts

Référent Pédagogique : Jean-Marc Anciaux
+33 1 75 43 82 36
jm.anciaux@ajc-ingenierie.fr

Référent Handicap: Jeanne Aghel
+33 1 75 43 82 36
j.aghel@ajc-ingenierie.fr

Attestation/certification

Une attestation de fin de stage sera remise à tous les participants à l'issue de leur parcours.

Méthodes mobilisées

Alternance d'exercices, cas pratiques, QCM et de notions théoriques, Projet Fil Rouge.

Les supports de cours seront remis via notre la plate-forme de téléchargement Quest et/ou AJC Classroom. AJC met à la disposition de chacun un accès aux logiciels utiles dans le cadre de leur module.

Informations concernant les classes virtuelles :

Avec @JC CLASSROOM, les stagiaires profitent des mêmes interactions avec leur formateur et l'équipe pédagogique qu'en présentiel : échanges en visioconférence et par chats. La formation se déroule en connexion continue 7h/7.

Le formateur peut vérifier l'avancement du travail et évaluer des stagiaires à l'aide d'exercices et de cas pratiques. Cela lui permet d'apporter un suivi pédagogique et des conseils personnalisés.

Notre équipe technique envoie aux futurs stagiaires les modalités de connexion (accès, identifiants, dates, heures et numéro de la hotline) par mail dès leur inscription.

Si les stagiaires rencontrent un problème de connexion, ils peuvent joindre à tout moment (avant ou même pendant la formation) notre hotline assistance technique au 01 82 83 72 41 ou par mail.

Programme détaillé

» ADJOINT RESPONSABLE DE MAGASIN

Programme de la formation

Titre des modules	Nombre de jours	Nombre d'heures
Accueil des participants – Intervention > France Travail- Direction Client – Administration AJC		
Agilité Comportementale Découverte de la formation « Eclolive » « La formation comportementale » Pour qui ? Pourquoi ? Comment ?	1	7
Agilité Comportementale Découvrir son fonctionnement relationnel avec le MBTI® afin de créer un lien personnalisé avec le client	1	7
Formation technique – Gérer la relation client La communication efficace & adaptée au sein d'une équipe et au service du client	6	42
Formation technique – Gérer la relation client La vente un métier – Maîtriser les techniques de ventes Face à Face	5	35
Formation technique – Gérer la relation client Les différentes typologies de – clients « Connaître mes clients »	3	21
Adopter les bons comportements en milieu professionnel Être acteur d'une collaboration positive – Collaborer en équipe – Travailler efficacement en équipe	2	14
Adopter les bons comportements en milieu professionnel Manager au quotidien – Être manager – Faire du Management	4	28
Adopter les bons comportements en milieu professionnel Gestion du temps et des priorités	2	14
Adopter les bons comportements en milieu professionnel Merchandising – Les bonnes pratiques – Gestion des stocks	2	14
Adopter les bons comportements en milieu professionnel Sensibilisation à la transition Ecologique	2	14
Agilité Comportementale Approcher et désamorcer les conflits	2	14
Agilité Comportementale Gérer et Apprivoiser son stress	2	14
Agilité Comportementale ADN naturelle d'une entreprise – « la Culture d'entreprise et Valeurs » Coaching Emploi	4	14
Adopter les bons comportements en milieu professionnel Hygiène et sécurité – Manutention – Postures	4	28
Total Formation	40	280

Programme détaillé

» Comportemental Savoir-être

Programme détaillé

Agilité Comportementale – Découverte de la formation « Eclorative » « La formation "comportementale" » Pour qui ? Pourquoi ? Comment ?

Durée : 1 jour

Objectif général

L'objectif de cette pédagogie de formation est :

Apprendre à décoder les attitudes et expressions chez un interlocuteur, afin d'aller vers une communication plus authentique.

- « faire éclore chaque participant, lui permettre de s'épanouir.
C'est aussi la mise en cause d'habitudes, de modes de relation, de schémas ou d'idées toutes faites sur les personnes, les modes de fonctionnement et les façons de faire »
- La méthode « active » - « La classe inversée » Le participant est l'acteur ... Une famille d'approches et d'outils pédagogiques qui permettent :
L'apprentissage en « faisant quelque chose » (ex : réfléchir, critiquer, créer) à partir des connaissances, au-delà de l'écoute d'un exposé ou de la lecture d'un texte.

Contenu

- Présentation et réflexions sur « La formation Comportementale ».
- Pourquoi ? Pour Qui ? - Les avantages/ Les inconvénients - Présentation des règles de fonctionnement.
- Présentation des Rôles - Missions - Engagements de chaque participant.
- Approche Coach de l'animateur (Accompagnement) non-« Formateur ».

À la fin de cette formation

- À l'issue de ce cours, vous saurez adapter votre posture et votre discours en fonction de votre interlocuteur pour être en mesure de mieux communiquer.

Méthodes pédagogiques

- Différents tests - Jeux divers (Thiagi) Travaux pratiques.
- Échange et réflexions en groupe.

Évaluation - Compréhension - Acquisition

- À la fin de ce module les participants devront répondre à 4 questionnaires QCM de 20 questions chacun.
Un minimum de 75% est attendu pour validation des acquis.

Références Tests

1. Le POE,
2. Formation comportementale,
 - 2.1. Formation « Eclorative »,
 - 2.12. Formation émergente.

Programme détaillé

Agilité Comportementale – Découvrir son fonctionnement relationnel avec le MBTI® afin de créer un lien personnalisé avec le client

Durée : 1 jour

Objectif général

- La formation au MBTI® permet de mieux vous connaître et de mieux comprendre vos interlocuteurs. Connaître les bases de la méthode et les différents domaines d'application Comprendre l'utilisation des quatre dimensions du MBTI® dans la détermination des profils de personnalité.
- Évoluer dans sa relation aux autres grâce à la compréhension des fonctionnements individuels et collectifs.
- Améliorer sa communication grâce à la prise en compte du profil de ses interlocuteurs Mieux gérer les situations complexes en entreprise grâce au MBTI®.

Contenu

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.
- Pédagogie active.
- Alternance d'apports théoriques, de questionnaires et d'exercices individuels ou en sous-groupes.
- 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.

Étude 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.
- 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.
- Les bénéfices pour les participants
- Connaissance et compréhension des modes de fonctionnements individuels et collectifs.

À la fin de cette formation

- À l'issue de ce cours, vous saurez adapter votre posture et votre discours en fonction de votre interlocuteur pour être en mesure de mieux communiquer.

Méthodes pédagogiques

- Différents tests - Jeux divers (Thiagi),
- Travaux pratiques,
- Échange et Réflexions en groupe.

Évaluation – Compréhension – Acquisition

- À la fin de ce module les participants devront répondre à 4 questionnaires QCM de 20 questions chacun. Un minimum de 75% est attendu pour validation des acquis.

Références Tests

- 2.3 Le triangle des savoirs – 2.4 Savoir-être – 2.5 Les avantages du savoir

Programme détaillé

Formation technique – Gérer la relation client – Communication efficace & adaptée au sein d'une équipe et au service du client

Durée : 6 jours

Objectif général

- S'approprier les techniques de communication.
- S'affirmer et oser prendre la parole avec aisance et fluidité tout en faisant intégrant et faisant face à ses propres émotions et celles des autres.
- Communiquer et aborder les clients et collègues en tenant compte des différents modes de fonctionnement de chacun.

Contenu

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, écouter activement, questionner judicieusement, reformuler efficacement.

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.

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.
- Anticiper les situations difficiles et les dépasser, identifier et analyser les situations délicates prévenir les tensions savoir mieux réagir quand on est "agressé » - 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.

À la fin de cette formation

- Ce parcours vous aidera à prendre la parole efficacement, à composer au mieux avec les autres et à construire des bases solides de travail.

Méthodes pédagogiques

- Jeux de rôle : s'assurer de la maîtrise d'une situation de communication.
- Exercice pratique : construire des stratégies sur des situations de communication.
- Mise en situation : entraînements sur le choix des mots, la gestuelle, la synchronisation
- Mise en situation : communiquer sur une situation de blocage.
- Théorie PPT.

Évaluation – Compréhension – Acquisition

- À la fin de ce module les participants devront répondre à 17 questionnaires QCM de 20 questions chacun.
- Un minimum de 75% est attendu pour validation des acquis.

Références Tests

- 4.1 À La communication efficace – 4.1B Les bases de la communication–4.1C L'assertivité
- 4.2 L'empathie – 4.3 Le questionnement – 4.4 La pyramide de Maslow – 4.5 Soncas –
- 4.6 intention/Perception – 4.7 La bonne posture – 4.8 La communication verbale non verbale –
- 4.9 L'écoute active niveau 1 – 4.10 L'écoute active niveau 2 – 4.11 Les différents types de questions – 4.12 Les avantages/Inconvénients des types de questions – 4.13 L'assertivité – 4.14 Différence entre assertivité et Agressivité – 4.15 La différence entre assertivité et Manipulation.

Programme détaillé

Formation technique – Gérer la relation client – La vente un métier – Maîtriser les techniques de vente en face-à-face (1/2)

Durée : 5 jours

Objectif général

- Maîtriser les étapes et principales techniques d'une vente conseil.
- Améliorer ses ventes par sa création de valeur.
- Développer ses compétences relationnelles.

Contenu

Maîtriser les techniques de vente en face-à-face.

Les 7 étapes incontournables de la vente

Structurer sa démarche commerciale

Identifier les attentes actuelles des clients.

Préparer ses visites

- Déterminer l'objectif commercial.
- Anticiper pour mieux s'adapter au client.
- Recueillir les informations essentielles.

Réussir la prise de contact avec le client et le prospect :

- Se présenter et présenter son entreprise.
- Donner envie dès les premiers instants.
- Ouvrir le dialogue.
- Se synchroniser avec son client, prospect.

Connaître les besoins et attentes du client

- Identifier besoins et motivations.
- Questionner pour identifier tous les besoins.
- Adapter sa stratégie à un client, un prospect.
- Identifier le circuit de décision.
- Repérer le décideur final.

Argumenter pour convaincre

- Montrer sa compréhension du besoin.
- S'adapter à SONCAS. – Maslow
- Mettre en avant les bénéfices clients

Traiter les objections à la vente

- Comprendre l'origine des objections dans l'entretien de vente.
- Traiter les objections du client.
- Traiter spécifiquement l'objection prix.
- Acquérir des réflexes pour mieux rebondir sur les objections.

Conclure la vente

- Préparer la conclusion : collecter des oui.
- Aider le client à prendre sa décision.
- Conclure positivement l'entretien, même en cas de vente non faite.
- Consolider pour fidéliser : amorcer la prochaine vente

Programme détaillé

Formation technique – Gérer la relation client – La vente un métier – Maîtriser les techniques de vente en face-à-face (2/2)

Durée : 5 jours

Méthodes pédagogiques

- Théorie.
- Exercice pratique : construire des stratégies sur des situations de ventes.
- Mise en situation : Jeux de rôle : entraînements actifs.

Évaluation – Compréhension – Acquisition

- À la fin de ce module les participants devront répondre à 10 questionnaires QCM de 20 questions chacun.
Un minimum de 75% est attendu pour validation des acquis.

Références Tests

- 5.0 La vente un métier – 5.1 Les objections – 5.2 Les différents types d'objections – 5.3 Les objectifs Smart – 5.4 Les 7 étapes de la vente – 5.5 L'argumentaire de vente – 5.6 La prise de rendez-vous téléphone – Avantages et inconvénients du téléphone – 5.8 Les différentes typologies clients – 5.9 Aptitudes/Attitudes

Programme détaillé

Formation technique – Gérer la relation client – Les différentes typologies clients « Connaître mes clients »

Durée : 3 jours

Objectif général

- « Connaître mes clients » et reconnaître les différents types de clients.
- Une relation personnalisée permet au client de prendre du « plaisir », c'est la première étape vers la fidélisation.
- Pour toute personne en contact avec le client, il est souvent intéressant de chercher à identifier les grandes familles (ou typologies) de clients qu'il est amené à rencontrer. Cette identification permet de mieux comprendre toute l'importance de ne pas développer un comportement trop standardisé.

Contenu

- **Étape 1 – Reconnaître ses profils clients différents « types de clients, Comment les découvrir ?**
- **Étape 2 – Adapter votre comportement**
Comment repérer ce que chaque client attend de vous pour créer une Relation personnalisée.
- **Étape 3 – Pratiquez et partagez !**
Après le départ du visiteur, échangez avec votre équipe : êtes-vous d'accord sur la typologie de ce client ?

Méthodes pédagogiques

- Ce programme s'appuie sur une approche pédagogique vivante et interactive grâce à des jeux de rôles, des exercices ludiques et un savant mélange de travaux individuels et en groupes.
Support de cours – Exercices pratiques – Mises en situation.

Évaluation – Compréhension – Acquisition

- À la fin de ce module les participants devront répondre à 1 questionnaire QCM de 20 questions. Un minimum de 75% est attendu pour validation des acquis.

Programme détaillé

Adopter les bons comportements en milieu professionnel – Être acteur d'une collaboration positive – Collaborer en équipe – Travailler efficacement en équipe

Durée : 2 jours

Objectif général

- Travailler en équipe de manière efficace dépend aussi du respect que l'on s'accorde à soi-même et de la bienveillance avec laquelle on considère ses interlocuteurs (managers, collaborateurs, collègues, clients et fournisseurs).
- Prendre sa place et reconnaître celle des autres Comprendre les ressorts du travail en équipe.
- Savoir animer,
- Prévenir les conflits,
- Apprendre à définir des objectifs communs et à les atteindre.
- S'assurer un meilleur climat collaboratif au sein de l'équipe.

Contenu

- Comprendre son propre fonctionnement pour mieux comprendre les autres.
- Identifier les caractéristiques des différents types de personnalités. Repérer ses énergies dominantes et leurs manifestations.
- Connaître les canaux de communication préférentiels.
- Établir une communication respectueuse et efficace avec le groupe.
- Développer ses qualités d'écoute et d'observation.
- Manier les cinq indicateurs comportementaux verbaux et non-verbaux.
- Repérer les énergies présentes chez ses interlocuteurs en entretien et en réunion.
- Comprendre les besoins et les attentes communicationnelles de ses collègues, managers et collaborateurs.
- Savoir animer un groupe et proposer des objectifs communs.
- Évaluer les leviers de motivation de ses interlocuteurs.
- Anticiper, conduire, recentrer la communication.
- S'approprier les types d'animation d'équipe à mettre en œuvre selon les profils.
- S'appuyer sur les différentes perceptions pour coordonner les objectifs du groupe.
- Conserver sa bienveillance et son assertivité dans les situations critiques.
- Découvrir et intégrer les deux premiers niveaux de communication.
- Identifier les situations sources de stress chez soi et chez l'autre.
- Comprendre les manifestations de la communication et améliorer sa bienveillance.
- Rétablir une communication constructive en cas de tension.

Méthodes pédagogiques

- Exercices
- Débriefing personnalisé autour des préférences communicationnelles des participants.

Évaluation – Compréhension – Acquisition

- Un ensemble de mises en situation – Suivies d'un débriefing.

Programme détaillé

Adopter les bons comportements en milieu professionnel – Manager au quotidien –
Être Manager – Faire du Management

Durée : 4 jours

Objectif général

- Prendre conscience de son rôle et de l'influence de ses comportements sur le collectif. Permettre à chaque équipier d'exprimer et de développer son potentiel.
- Le manager est le garant de la performance collective au quotidien.
- Maîtriser les paramètres liés à la prise de décision.

Contenu

Être manager > Faire du management

Être manager c'est quoi ? Mon rôle ? Ma mission ? Mes responsabilités ?

1- Le manager et son équipe

- 1.1 Fixer les objectifs de ses collaborateurs
- 1.2 Organiser le travail de ses collaborateurs
- 1.3 Animer le travail de ses collaborateurs
- 1.4 Contrôler ses collaborateurs
- 1.5 Prendre les décisions nécessaires à l'efficacité du groupe
- 1.6 Informer et favoriser toutes les formes de communication
- 1.7 Evaluer ses collaborateurs et orienter leur formation
- 1.8 Stimuler l'évolution de carrière de ses collaborateurs

2- Le manager et l'entreprise

- 2.1 Le manager développe la solidarité
- 2.2 Le manager est le moteur du changement

Méthodes pédagogiques

- Ce programme s'appuie sur une approche pédagogique vivante et interactive grâce à des jeux de rôles, des exercices ludiques et un savant mélange de travaux individuels et en groupes.
- Support de cours – Exercices pratiques – Mises en situation

Évaluation – Compréhension – Acquisition

- À la fin de ce module les participants devront répondre à 2 questionnaires QCM de 20 questions chacun.
Un minimum de 75% est attendu pour validation des acquis.

Références Tests

Programme détaillé

Adopter les bons comportements en milieu professionnel – Gestion du temps et des priorités

Durée : 2 jours

Objectif général

- Utiliser son temps en fonction de ses priorités.
- Anticiper et planifier ses activités en se centrant sur l'essentiel. Mettre en place une organisation personnelle efficace au quotidien.
- Utiliser avec pertinence les outils de communication et d'organisation. Agir sur le temps relationnel pour gagner du temps collectivement.
- Gérer son énergie personnelle pour optimiser son efficacité dans le temps.

Contenu

1 – Mettre le temps au service de ses priorités

- Définir ses objectifs et identifier sa marge de manœuvre pour gérer son temps selon ses priorités personnelles et professionnelles.
- Clarifier les priorités de sa mission, en intégrant les attentes de ses partenaires professionnels et ses valeurs personnelles.
- Identifier ses activités à haute valeur ajoutée.
- Passer du temps subi au temps choisi : distinguer urgence et importance, et bâtir sa matrice des priorités.

2 – Maîtriser l'art d'une organisation efficace

- Identifier les pièges classiques de la gestion du temps et s'entraîner à repérer les manifestations de ses diabolins du temps personnels.
- Organiser son emploi du temps de manière réaliste et équilibrée en s'appuyant sur les 6 leviers d'efficacité : priorités, choix, planification, énergie, focalisation, relation.
- Appliquer la méthode "LIMITER" pour faire l'essentiel chaque jour sans sacrifier son temps personnel.
- Traiter les urgences et imprévus avec discernement.
- Exploiter le potentiel de ses outils (messagerie, agenda, smartphone), sans les subir

3 – Agir sur la relation pour gagner du temps collectivement

- Se protéger des sollicitations excessives et des urgences des autres en restant diplomate, repérer ses marges de négociation.
- Proposer un nouveau fonctionnement à un interlocuteur qui perturbe son efficacité. Faire une demande de façon recevable et motivante.

4 – Gérer son temps et son énergie pour être efficace dans la durée

- Optimiser la production des dossiers de fond pour fournir à moindre effort un résultat créatif de qualité.
- Renforcer son énergie au quotidien. Limiter l'impact de ses diabolins du temps.
- Gérer son chronostress en cas de surcharge d'activité.
- Trouver un équilibre satisfaisant entre vie professionnelle et vie personnelle.
- Gestion du temps et des priorités : Urgent ? Important ?

Méthodes pédagogiques

Ce programme s'appuie sur une approche pédagogique vivante et interactive grâce à des jeux de rôles, des exercices ludiques et un savant mélange de travaux individuels et en groupes.

Support de cours – Exercices pratiques – Mises en situation

Évaluation – Compréhension – Acquisition

À la fin de ce module les participants devront répondre à 2 questionnaires QCM de 20 questions chacun. Un minimum de 75% est attendu pour validation des acquis.

Références Tests

Programme détaillé

Adopter les bons comportements en milieu professionnel – Le Merchandising et les bonnes pratiques

Durée : 2 jours

Objectif général

- Appliquer les bonnes pratiques du merchandising pour favoriser les ventes ! Le merchandising consiste principalement à favoriser les achats spontanés.
- Pour cela, ses adeptes misent principalement sur le marketing sensoriel.
- Ainsi, on choisira judicieusement l'emplacement des mobiliers et des supports PLV afin de stimuler les sens des visiteurs.

Contenu

A définir avec Monoprix

Méthodes pédagogiques

- Ce programme s'appuie sur une approche pédagogique vivante et interactive grâce à des jeux de rôles, des exercices ludiques et un savant mélange de travaux individuels et en groupes.

Évaluation – Compréhension – Acquisition

- À la fin de ce module les participants devront répondre à 2 questionnaires QCM de 20 questions chacun.
Un minimum de 75% est attendu pour validation des acquis.

Références Tests

Programme détaillé

Adopter les bons comportements en milieu professionnel – Sensibilisation à la transition écologique

Durée : 2 jours

Objectif général

- Connaître les défis des entreprises face au changement climatique et être capable de vous poser les bonnes questions pour engager une démarche transformative au sein de votre organisation.
- Maîtriser les notions clés d'une stratégie climat ambitieuse : empreinte carbone, neutralité carbone, risques physiques, risques de transition, adaptation, analyse prospective par scénarios.

Contenu

Module 1 : S'engager sur le chemin de la redirection écologique

- Poser les bases des sujets qui seront abordés durant la formation : lien entre énergies fossiles, développement économique, et climat d'une part, grands enjeux liés à la crise climatique pour les organisations d'autre part.

Module 2 : Poser un diagnostic (1)

- Les risques et opportunités de la transition écologique
- Proposer des outils permettant de mener une analyse quant aux risques et opportunités liés à la transition écologique.

Module 3 : Poser un diagnostic (2) : les risques physiques

- Proposer des outils permettant de mener une analyse quant aux risques induits par la dérive climatique.

Module 4 : Définir une stratégie et un projet de redirection écologique

- Présenter les principaux outils permettant à une organisation de définir un projet de redirection écologique, et questionner ses conditions de réussite.

Module 5 : Bâtir son plan d'action opérationnel

- Identifier des manières d'agir à l'échelle individuelle dans son organisation

Méthodes pédagogiques

- Cette formation rassemble des éléments d'enseignement théoriques et des exemples concrets tirés de l'expérience accumulée.

Évaluation – Compréhension – Acquisition

- La réalisation de différents QCM, cas pratiques, travaux tout au long du cycle de formation permet au responsable pédagogique de déterminer si le stagiaire a acquis les connaissances et compétences dont la maîtrise constitue l'objectif initial de l'action.

Références Tests

Programme détaillé

Adopter les bons comportements en milieu professionnel – Approcher et désamorcer les conflits

Durée : 2 jours

Objectif général

- Distinguer et neutraliser les facteurs déclencheurs de conflits.
- Acquérir la compétence pour gérer les situations de tension extrême au sein du collectif.
- Identifier et analyser les situations de tension émotionnelle forte.
- Anticiper les comportements individuels et prévenir les potentiels conflictuels au sein de l'équipe.
- Adapter son comportement aux différents contextes conflictuels. Canaliser les tensions et faire du conflit une opportunité
- Acquérir rapidement les compétences nécessaires pour évaluer et apporter une réponse aux conflits sur le lieu de travail, avec les équipes et leurs membres.
Permettre une meilleure compréhension de votre propre mode de gestion des conflits et de celle des autres.

Contenu

- 1. Définition du conflit**
Mieux comprendre le conflit en identifiant les parties en présence, les menaces et les émotions impliquées.
- 2. Notre rapport personnel au conflit**
Décrypter votre rapport personnel au conflit.
- 3. Identifier et qualifier le conflit**
Identifier les différentes étapes d'un conflit, étudier des cas individuels concrets et appréhender le concept d'intelligence émotionnelle.
- 4. Préparer la confrontation**
Déterminer l'objectif de la confrontation et connaître les objectifs de l'autre.
- 5. Communiquer pour résoudre**
Les différents types de communication (verbal, para verbal, non verbal), l'écoute active, la reformulation, les filtres dans la communication, la congruence.
- 6. Anticiper le conflit**
Apprendre à identifier les signes avant-coureurs des conflits et à adapter les modes relationnels.

Méthodes pédagogiques

- Ce programme s'appuie sur une approche pédagogique vivante et interactive grâce à des jeux de rôles, des exercices ludiques et un savant mélange de travaux individuels et en groupes.

Évaluation – Compréhension – Acquisition

- À la fin de ce module les participants devront répondre à 2 questionnaires QCM de 20 questions chacun.
Un minimum de 75% est attendu pour validation des acquis.

Références Tests

- 6.0v Gestion de conflits – 6.1 Comment éviter les conflits

Programme détaillé

Adopter les bons comportements en milieu professionnel – Gérer et apprivoiser son stress

Durée : 2 jours

Objectif général

- Maîtriser les mécanismes du stress dans un écosystème exigeant, turbulent ou en mutation.
- Canaliser son stress pour en faire une source de motivation et d'amélioration de sa performance.
- Dominer ses émotions afin de rester centré sur les priorités réelles.
- Développer des attitudes positives pour préserver son équilibre en situation relationnelle ou managériale.

Contenu

- Compétences développées :
 - Connaissance d'actions à mettre en place pour prévenir les risques psycho-sociaux.
 - Mieux gérer une équipe : animer, motiver et accompagner.
 - Savoir communiquer avec ses collègues, son équipe et ses clients, en situation d'urgence ou de tension
1. Identifier le stress : ses origines et ses manifestations
 2. Distinguer les amplificateurs de stress, notamment dans le monde du travail et notre société actuelle
 3. Découvrir différents modèles de stress
 4. En reconnaître les symptômes : physiologiques, émotionnels, comportementaux et sociaux
 5. Evaluer son stress
 6. Concevoir des plans d'actions pour y remédier

À la fin de cette formation

- À la fin de la séance, les stagiaires seront capables d'identifier les mécanismes du stress pour mieux l'anticiper, en réduire les effets et améliorer ses performances

Méthodes pédagogiques

- Ce programme s'appuie sur une approche pédagogique vivante et interactive grâce à des jeux de rôles, des exercices ludiques et un savant mélange de travaux individuels et en groupes. Support de cours – Exercices pratiques – Mises en situation.

Évaluation – Compréhension – Acquisition

- À la fin de ce module les participants devront répondre à 1 questionnaire QCM de 20 questions chacun. Un minimum de 75% est attendu pour validation des acquis.

Références Tests

- 7.0 Gestion du stress

Programme détaillé

Adopter les bons comportements en milieu professionnel – Hygiène et sécurité au travail : analyse et prévention des risques professionnels

Durée : 2 jours

Objectif général

- Faire le point sur les obligations de l'employeur en matière d'hygiène, santé et sécurité au travail
- Connaître les différents risques professionnels dans votre entreprise pour mieux les prévenir
- Adopter les mesures de prévention indispensables dans le cadre d'une activité professionnelle

Contenu

Introduction à la formation hygiène et sécurité au travail : assimiler les notions essentielles de la santé et sécurité

- Identifier le cadre réglementaire de l'hygiène, de la santé et la sécurité au travail Les principes juridiques et les obligations de l'employeur
- Quels sont les enjeux de la sécurité au travail pour une entreprise ?
- Prendre connaissance de la notion de responsabilité de l'employeur et des salariés

Savoir analyser et déterminer les différents risques professionnels au travail

- Retour sur la notion d'accident du travail et de maladies professionnelles, savoir les distinguer
- Identifier les obligations de l'employeur en matière de prévention, de conditions de travail et de formation
- Savoir comment distinguer et appréhender les différents risques professionnels Maîtriser le cadre d'une démarche générale de prévention des risques dans une entreprise, comment réagir en cas d'accident ?
- Comprendre le rôle des managers dans le cadre de la prévention des risques

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et pratiques
- Utilisation de la vidéo : Les accidents du travail (INRS)
- Support de cours formation hygiène et sécurité au travail

Évaluation – Compréhension – Acquisition

- L'évaluation continue avec exercices pratiques, mises en situation réelles, des feedbacks et une évaluation finale par un test QCM de 10 questions sera réalisé, résultat afin de valider l'acquisition : 75%

Programme détaillé

Adopter les bons comportements en milieu professionnel – Gestes et postures à adopter

Durée : 2 jours

Objectif général

- Appliquer les techniques de gestes et postures de travail adaptées pour atténuer la fatigue et réduire la fréquence des accidents
- Appréhender les gestes et postures fondamentaux et intégrer les gestes spécifiques au personnel logistique
- Diminuer les risques d'accidents et de maladies professionnelles liés aux activités physiques, Participer à l'amélioration des conditions du travail et éviter les TMS

Contenu

- Analyse des accidents de travail liés aux manutentions – Analyses d'exemples vécus par les stagiaires – Comprendre comment, Pourquoi?
- Techniques gestuelles et attitudes au poste de travail – Notions d'anatomie et de physiologie – Mise en évidence des risques potentiels d'accidents
- Techniques gestuelles fondamentales – Le verrouillage lombaire – Définition des postures invariantes – Principes de sécurité physique
- Principes d'économie d'effort – Les différents supports – Les différents appuis corporels
- – Les gestes favorisant l'apparition des TMS
- Exercices pratiques relatifs au port, tri ou déchargement – A la force du corps –
- Décharger, orienter, charger sur support optimal
- Relever sur la base abaisser au sol – Soulever et porter en appui hanché, Décharger, transporter en appui hanché, charger en fin de transport, déposer sur support optimal
- Soulever et transporter sur épaule, déposer au sol Soulever et transporter en appui sternal

Méthodes pédagogiques

- Études de cas Exposés interactifs
- Tous les stagiaires s'exercent en tant qu'intervenant secouriste sur une ou plusieurs situations d'accidents ou de mal-être simulées.
- Exercices proposés
- Pratiques de l'apprentissage des gestes (retournement d'urgence, étouffement, PLS, massage cardiaque, utilisation du défibrillateur,...)
- Mise en pratique des actions à mener sur des situations simulées (cas concrets)
- Débriefing individuel et collectif des cas concrets

Évaluation – Compréhension – Acquisition

- L'évaluation continue avec exercices pratiques, mises en situation réelles, des feedbacks et une évaluation finale par un test QCM de 10 questions sera réalisé, résultat afin de valider l'acquisition : 75%

Programme détaillé

ADN naturelle d'une entreprise – « La culture d'entreprise – les valeurs » Coaching emploi

Durée : 4 jours

Objectif général

- Comprendre le sens de la culture d'entreprise.
- Comprendre et développer un esprit et une culture service client.
- Identifier les bonnes pratiques dans le service à table pour une satisfaction client optimale.
- Se mettre en avant pour réaliser son entretien d'embauche et s'adapter à la culture de l'entreprise.

Coaching emploi :

Coacher le candidat, le prépare efficacement aux entretiens de recrutement, lui apprend à mettre en valeur son capital compétences et améliore sa communication en direction de l'entreprise.

Contenu

- Ensemble de valeurs des pratiques et méthodes communes à tous les acteurs de l'entreprise.
- Mission, vision et valeurs de l'entreprise ? A quoi servent les valeurs d'entreprise ?
- Des valeurs, pour qui ? Pour quoi ? Présentation et explication des valeurs propres de l'entreprise du client.
- Implémenter les valeurs de l'entreprise ainsi que les comportements liés à la culture de celle-ci.
- Expliquer, faire adhérer et légitimer les valeurs de l'entreprise aux yeux du collectif.

- Identifier, Appliquer et transmettre les comportements en cohérence avec ces valeurs.
- 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.

Méthodes pédagogiques

- Ce programme s'appuie sur une approche pédagogique vivante et interactive grâce à des jeux de rôles, des exercices ludiques et un savant mélange de travaux individuels et en groupes. support de cours – Exercices pratiques – Mises en situation.

Évaluation – Compréhension – Acquisition

- À la fin de ce module les participants devront répondre à 5 questionnaires QCM de 20 questions chacun.
Un minimum de 75% est attendu pour validation des acquis.

Références Tests

9.0 La culture d'entreprise – 9,1 A quoi sert la culture d'entreprise – 9.2 La différence entre Mission et Vision – 9.3 Les valeurs d'entreprise – 9.4 Les valeurs servent à quoi ?

À votre disposition
pour discuter du futur

»» Contact

6 rue Rougemont,
75009 Paris

Tel : 01 87 58 00 00

formonsnous@ajc-ingenierie.fr

www.ajc-ingenierie.fr
www.unjourunjob.fr