



GERER AU MIEUX SON ENTREPRISE EN TEMPS DE CRISE

DOMAINE :

GES-2012-058-FCM

POPULATION CIBLE :

Responsables de point de vente.

PRE REQUIS :

Maîtriser les règles de gestion en entreprise.

RYTHME :

Présentiel :
Formation à distance :
Parcours :

OBJECTIFS :

- A l'issue de ce stage, le participant sera capable de :
 - Analyser les comportements de consommation des clients
 - Manager une équipe
 - Gérer la relation client

DUREE :

Nombre de jour(s) 1 (7 heures)
En continu Oui Non

APPROCHE PEDAGOGIQUE :

Alternance d'exercices pratiques (70%) et de séquences théoriques (30%). Travaux en sous-groupes. Un quiz permettra de vérifier l'acquisition des connaissances.

PROGRAMME :

- Les différentes étapes de la consommation et du comportement du client, de l'homme au fil des dernières années. Pourquoi sommes-nous arrivés à cette crise ? bien comprendre la crise pour mieux la maîtriser, tableau de synthèse pour une bonne compréhension, ce qui a changé par rapport à avant et pour longtemps.
- Ce que le vendeur, comme le client, recherche aujourd'hui : ses motivations profondes.
- Les points importants dans les techniques d'animations qui favorisent la cohésion en temps de crise.
- L'écoute du collaborateur : base fondamentale de toutes les cohésions sociales en temps de crise : mise en évidence individuelle des besoins d'évolution de l'écoute, par jeu vidéo.
- Technique de communication avec son collaborateur : conduire ou subir pendant la période de crise, s'adapter à la communication du collaborateur.
- Les 10 bons réflexes pour gérer mon équipe en temps de crise : être à l'aise dans le management, dans les cas les plus difficiles et en temps de crise.