



GERER LES COMPORTEMENTS DANS LE POINT DE VENTE

DOMAINE :

GES-2012-028-FCM

POPULATION CIBLE :

Responsables de point de vente.

PRE REQUIS :

Avoir suivi le stage « Animer un point de vente » ou avoir les connaissances équivalentes.

RYTHME :

Présentiel :
Formation à distance :
Parcours :

OBJECTIFS :

- A l'issue de ce stage, le participant sera capable de :
 - Gérer les comportements pour pouvoir sortir d'une situation conflictuelle.
 - Etre moteur par l'exemplarité, la sérénité dans la gestion au quotidien.

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 :

- Connaître les causes possibles de déclenchement d'un conflit.
- Mieux comprendre le contexte psychologique, relationnel, spécifique.
- Identifier les tensions.
- Repérer les enjeux de chacun au sein d'un conflit : différencier les messages apparents et les messages réels.
- Appréhender l'ampleur d'un conflit.
- Mise en situation : négociier, anticiper les problèmes avant la naissance du conflit, repérer et réguler les tensions.
- Partager la responsabilité de l'accueil et de l'attente des clients.
- Mobiliser l'équipe sur la « démarche qualité ».