

# Management de l'activité Pièces de rechange et Magasin



## FICHE DESCRIPTIVE

### Informations générales

- ◆ **FORMATION - CODE CPNE :** 1404-M1-TT-21
- ◆ **PUBLIC :** responsables et coordinateurs des services Pièces de rechange et Magasin
- ◆ **OBJECTIFS DE LA FORMATION**
  - **Développer sa posture de manager**
    - o Améliorer son organisation personnelle, la gestion de son temps et de ses priorités, la conscience des choix et de leurs bénéfices,
    - o Comprendre le processus de changement
    - o Savoir conduire des entretiens sous un format « responsabilisant » favorisant la montée en autonomie du collaborateur
    - o Savoir conduire tout type d'entretien : entretien de suivi, entretien annuel de progrès, entretien d'objectifs, entretien de motivation, entretien de cadrage et recadrage
    - o Savoir conduire des réunion sous un format participatif et responsabilisant,
    - o Comprendre les principes fondamentaux de la motivation et de la démotivation
  - **Développer son leadership**
    - o Développer la qualité relationnelle par l'expression de soi avec authenticité
    - o Prendre du recul sur soi pour mieux se comprendre en terme de comportement, sentiments et peurs sous-jacentes, notamment en situation d'inconfort / de tension ou de conflit
    - o Comprendre les mécanismes de défense et les moyens pour y faire face.
  - **Développer sa conduite de projet commercial**
    - o avec son équipe

- o en intégrant des techniques de créativité et les outils de l'intelligence collective.
- Comprendre le processus de vente et le mettre en application concrète dans le cadre du suivi des collaborateurs
- Comprendre et appliquer le principe de l'Expérience Client afin de l'utiliser dans la conception et la mise en œuvre de projets commerciaux.

### RÉSULTATS ATTENDUS

- Un management basé sur des projets co-construits, structurés et concrets.
- Une communication interne efficace : compréhension des résultats à atteindre par le biais d'indicateurs concrets et faciles à lire, suivi des plans d'action en cours.
- Des processus de travail individuel (gestion du temps) et collectif (gestion des plannings et des plans d'action, procédures..) compris et mis en œuvre.
- Une équipe qui travaille sous un mode « équipe performante »

### PRÉ-REQUIS

Dans le cas d'une formation intra-entreprise où différentes « sociétés » sont présentes, il sera demandé en terme de pré-requis :

- L'information et la pleine adhésion des Directeurs de société sur le sens et les résultats attendus de l'action de formation,
- L'information de l'ensemble des acteurs concernés, sur le sens de la formation, et sa cohérence avec la vision de l'entreprise.
- La nomination d'un responsable / référent du projet qui sera l'interlocuteur des intervenants, des Directeurs de société et de la Direction Générale
- La nomination d'un Facilitateur général du processus, qui sera une ressource interne pour les personnes formées
- L'organisation en amont des personnes formées (délégation de travaux à des collègues) afin qu'elles puissent être pleinement disponibles pendant les sessions.
- Une forte adhésion de tous les managers qui seront impliqués dans le suivi des participants (notamment les Directeurs des sociétés).

### EFFECTIF MAX : 10-12 participants

### DURÉE & MODALITÉ

- 15 jours
- découpés en 6 modules sur une période totale de 12 mois :
  - o Module 1 « Leadership et confiance en soi » : 3 journées en présentiel
  - o Module 2 « La posture de manager » : 3 journées en présentiel
  - o Module 3 « La gestion des ressources humaines » : 2,5 journées en présentiel

- o Module 4 « Expérience client » : 2,5 journées en présentiel
- o Module 5 « Manager un projet commercial » : 3 journées en présentiel
- o Module 6 « Bilan et projet » : 1 journée en présentiel
- soit 120 heures



#### TARIF

Nous demander un devis pour une formation intra-entreprise.



#### PRISE EN CHARGE OPCO

Prix HT validé par la Commission Nationale Paritaire à l'automne 2024 :

- 44,00€ / heure / participant
- soit 5280,00 € / participant

## Contenu de la formation



### CONTENU – DESCRIPTIF

#### MODULE 1 – 3 JOURS

##### LEADERSHIP ET CONFIANCE EN SOI

- Lancement du parcours : Inclusion, charte (règles)
- Développer la relation à l'autre via l'authenticité
  - o Impact de la rétroaction et de l'authenticité avec les autres
  - o Outil les niveaux d'ouverture: compréhension et utilisation dans des cas concrets de difficulté relationnelle
- Développer sa capacité pour prendre sa responsabilité et des responsabilités
  - o Hypothèse du choix et des bénéfices
  - o Responsabilité et co-responsabilité
- Prendre de la hauteur sur son comportement
  - o Comprendre ses préférences comportementales
  - o Comprendre l'impact de nos comportements
- Mieux se connaître en situation d'inconfort / de tension / de peur :
  - o Nos mécanismes de défense et leurs impacts dans les relations
  - o Sortir des mécanismes défensifs : cas concrets
- Développer sa qualité de présence
  - o Les styles d'écoute et leurs impacts
  - o Mise en pratique concrète
- Comprendre ce qui permet de développer la confiance en soi et l'estime de soi
  - o Fondements et développement
  - o Utilisation concrète de ces concepts dans le rôle de coordinateur.
- Etablir un plan d'actions pour engagement le changement : « amélioration de mon leadership »

## MODULE 2 – 3 JOURS

### LA POSTURE DU MANAGER

- Restitution des travaux effectués depuis le module 1
- Mon rôle de coordinateur :
  - o Comprendre les 3 postures managériales Expert / Manager / Leader et situer ma posture actuelle et la posture à développer.
  - o La gestion de mon temps et de mes priorités : quels enjeux ?
  - o La gestion de mon temps et mon organisation personnelle : comment faire ?
  - o La planification de mon travail : réflexion individuelle et collective et identification des meilleures pratiques.
- Le pilotage de l'activité Magasin
  - o La méthode en 6 étapes
  - o Les indicateurs de gestion : choix et usage
- Le processus commercial
  - o Définition et enjeux
  - o Utilisation concrète par le coordinateur magasin
- Les niveaux d'autonomie du collaborateur : compréhension et usage
- Le processus de changement : identification, comment faire ?
- La conduite de réunions participatives :
  - o Principes clés
  - o Travaux pratiques de conduite de réunion

Au terme de ce module, les participants seront invités à :

- établir un plan d'initiative personnel
- Expérimenter des réunions dans la posture de « manager ».

## MODULE 3 – 2,5 JOURS

### LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

- Restitution des travaux effectués depuis le dernier module
- Compréhension des facteurs de motivation et de démotivation d'un collaborateur
- Compréhension du cycle de management d'un collaborateur
- Approfondissement de chaque étape du cycle de management :
  - o L'accueil d'un nouveau collaborateur : processus d'accueil et d'intégration
  - o Compréhension des différents types d'entretien : entretien de motivation, entretien de cadrage, entretien de recadrage, entretien de fixation d'objectifs, entretien de suivi, entretien post-formation, entretien d'évolution professionnelle...
  - o Outils de conduite d'entretien COOP et BOP : compréhension

- o Entraînement à la conduite d'entretien à partir de cas concrets : cas simples et cas complexes (recadrage, situation conflictuelle, etc...)
- Gestion des conflits

Au terme de ce module, les participants seront invités à :

- Mener des entretiens avec les trames COOP et BOP

## MODULE 4 - 2,5 JOURS

### EXPÉRIENCE CLIENT

#### Objectif pédagogique :

Ce module a pour objectif de mettre en pratique une grande partie des concepts vus pendant les modules précédents, et de vivre une expérience sous un format « d'équipe performante ».

Ce travail s'appuie sur des travaux réalisés pour le compte d'un concessionnaire qui accepte de se mobiliser pour recevoir le groupe et organiser les rencontres avec les clients et les collaborateurs. C'est un module intense, qui favorise la montée en autonomie et le travail en équipe.

#### Organisation :

Ce module nécessite une organisation préalable. Plusieurs participants seront sollicités pour gérer l'organisation et la logistique.

#### Contenu :

- Restitution des travaux effectués depuis le dernier module.
- Présentation du concept de l'expérience Client.
- Rencontre avec un groupe de 20 à 30 clients : utilisation du concept « focus client »
- Rencontre avec l'équipe commerciale magasin : entretiens avec les conseillers, vendeurs, les managers et la direction.
- Travaux de synthèse réalisés par l'équipe : ces travaux seront réalisés en s'appuyant sur le concept de l'expérience client.
- Présentation des travaux de synthèse et de préconisation à l'équipe de direction.
- Débriefing des travaux réalisés : réussites, difficultés rencontrées, enseignements
- Concept de l'équipe performante : définition, lien avec l'expérience vécue, utilisation de ce concept avec son équipe.

Au terme de ce module, les participants seront invités à :

- Mettre en œuvre une action de leur choix

## MODULE 5 – 3 JOURS

### MANAGER UN PROJET COMMERCIAL

- Restitution des travaux effectués depuis le précédent module
- La gestion de la clientèle et le développement commercial
  - o La segmentation de la clientèle
  - o La gestion différenciée selon les segments de clientèle
- La gestion d'un projet commercial
  - o Identification des pratiques de chacun
  - o Facteurs de succès et d'échec
  - o Les étapes clés pour réussir un projet
- La création d'un projet commercial
  - o La création du cadre global du projet
  - o La création du plan cadre du projet
  - o La gestion des risques
  - o Le budget
  - o Le plan de communication
  - o Présentation du projet avec feed-back du groupe
  - o Le déploiement d'un projet : enjeux et bonnes pratiques Entraînement et enrichissement
- La gestion de la créativité :
  - o enjeux et bonnes pratiques
  - o découverte et utilisation de techniques de créativité (design thinking) pour créer de l'innovation « continue » ou de l'innovation « rupturiste »
- Mise en application au travers de projets menés individuellement et/ou en équipe performante
  - o Choix du projet à mener au sein de son service
  - o Structuration en vue d'établir et mettre en oeuvre ce projet en inter-module.
- Fin du module : débriefing, appréciation.

Au terme de ce module, les participants seront invités à :

- Etablir et mettre en œuvre le projet au sein de leur service.

## MODULE 6 : 1 JOUR

### BILAN ET PRÉSENTATION DES PROJETS

Objectif pédagogique :

Ce Module a pour objectif d'effectuer le Bilan du parcours individuellement et collectivement en présence de la Direction.

Lors de cette journée, chaque participant aura l'opportunité de présenter :

- son Bilan
- son projet qui sera mis en place après le cycle.

Ce processus permet :

- une valorisation du travail effectué avec feedback de la direction (Manager, DG) pour souligner l'évolution du participant
- un échange constructif avec la direction sur le projet à mettre en place.

Le formateur sera présent en appui, pour faciliter le processus.

## Moyens, ressources et encadrements pédagogiques

### LES MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques
- Mises en situation
- Si besoin, réalisation de questionnaire scientifique
- Échanges en sous-groupes et grand groupe
- Temps de débriefing et de capitalisation des enseignements
- Travaux inter modules

Dans le cas de ce parcours, nous travaillons en fonction des principes d'intelligence collective et de mise en responsabilité des personnes. Nous pensons donc que nos clients ont la solution aux questions posées. Nous accompagnons donc les processus individuels et collectifs en mode coaching et nous gérons le processus (le comment), questionnons le sens (les enjeux, les finalités et les buts) pour faire émerger le contenu (le quoi). Nos apports sont limités aux concepts fondamentaux.

Pendant toute la durée de la formation, nous demanderons pour chaque module :

- 1 personne qui prendra le rôle de « manager – leader »
- 2 à 3 personnes qui prendront le rôle de « manager de séance ». Ces personnes auront pour mission de gérer le processus (exemples : timing, séances de travail en sous-groupe...), dans le but de développer leur leadership.

### DOCUMENTS PÉDAGOGIQUES

- Remise d'un livret pédagogique ou de documents pédagogiques à chaque module.

### ENCADREMENTS PÉDAGOGIQUES

- Les formateurs de Malicorne Conseil sont des spécialistes en leadership, management et gestion de projet.
- Malicorne Conseil est spécialisé dans l'accompagnement des dirigeants, des directions, des managers, des équipes et des collaborateurs du monde de l'agro-équipement depuis plus de 25 ans.

# Evaluation et statistiques

## ◆ EVALUATION DES ACQUIS

Nous réalisons une évaluation authentique via :

- la réalisation de tâches ou projets pendant le module et entre les modules,
- la rédaction d'un plan d'action personnalisé à l'issue de chaque module et en fin de parcours.

L'évaluation authentique prend ainsi en compte non seulement la réalisation finale (par ex. un rapport), mais aussi le processus de travail, incluant les choix, les stratégies et les justifications.

Si le formateur le juge utile, les participants compléteront une fiche d'évaluation des connaissances et des acquis d'expérience à l'issue du module.

## ◆ NOS STATISTIQUES

L'analyse des données des questionnaires de satisfaction de nos participants, communiqués à la Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi (CPNE) montre un très haut degré de satisfaction sur l'ensemble de nos formations avec un Total cumulé (satisfaisant + Très satisfaisant) supérieur à 98% pour les indicateurs suivants :

- Satisfaction globale de la formation
- Qualités pédagogiques du formateur (écoute, dynamisme, clarté)

# Conditions d'accès

## ◆ ACCÈS AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Malicorne Conseil met tout en œuvre pour faciliter l'accès à la formation aux Personnes en Situation de Handicap. Nos formations sont adaptables et dans le cas où un accompagnement plus personnalisé devrait être mis en place, nous serons en mesure de vous diriger vers des organismes plus adaptés. Nous tenons à votre disposition la liste de ces organismes sur simple demande.

## ◆ DÉLAIS D'ACCÈS

Dans le cas d'une formation intra-entreprise, nous nous engageons à vous proposer une formation dans les 3 mois.

L'inscription d'un participant est à réaliser au plus tard 2 semaines avant la date de début de formation.

## ◆ LIEU DE LA FORMATION

Dans le cas d'une formation intra-entreprise, le lieu est à définir avec le client.

Dans le cas d'une formation inter-entreprises, la formation est réalisée dans nos locaux.





## CONTACTS

[contact@malicorne-conseil.fr](mailto:contact@malicorne-conseil.fr)

[www.malicorne-conseil.fr](http://www.malicorne-conseil.fr)

10 place des Martyrs, 92110 Clichy