

# CYCLE MANAGERS DE PROXIMITÉ



## FICHE DESCRIPTIVE

### Informations générales

◆ **FORMATION - CODE CPNE :** 1404-M1-TT-4

◆ **PUBLIC :** managers

◆ **OBJECTIFS DE LA FORMATION**

Au terme de la formation, les managers auront développé des compétences :

1. organisationnelles : encadrement, gestion du temps, planification
2. relationnelles : entretiens d'accueil, de cadrage, litige et conseil/vente
3. managériales : entretien de progrès, réunions, gestion et pilotage d'un service

Cette montée en puissance doit se traduire, pour chaque manager, par la mise en œuvre des 4 étapes clés suivantes :

- Présenter un état des lieux de son service ou unité
- Elaborer un diagnostic de son service ou unité
- Identifier et prioriser une action pour améliorer le fonctionnement et/ou la performance du service.
- Proposer un déroulé du plan d'action / feuille de route pour l'année à venir

◆ **PRÉ-REQUIS :** aucun

◆ **EFFECTIF MAX :** 6 à 8 participants

◆ **DURÉE & MODALITÉ**

- 11 jours
- découpés en 5 modules :
  - Module 1 « Posture du manager de proximité et organisation » : 3 journées en présentiel

- o Module 2 « Savoir gérer les relations avec le client et l'équipe »: 3 journées en présentiel
- o Module 3 « Manager et vendre l'offre » : 3 journées en présentiel
- o Module 4 « Approfondissements et ancrages »: 1 journée en présentiel
- o Module 5 « Certification » : 1 journée en présentiel
- soit 88 heures

Nous avons conçu une prestation en différentes étapes avec la mise en œuvre des concepts d'intelligence collective et de responsabilisation.

La phase « inter modules » est un temps de mise en œuvre des concepts vus aux modules 1 et 2. Le choix de la période (disponibilité des participants, disponibilité de l'information nécessaire aux participants) est une clé importante de réussite de ce cycle.

Par ailleurs, des échanges entre le dirigeant (ou le responsable du service) et le formateur seront envisagés afin d'aider à la mise en œuvre par les participants.



#### 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 :

- 29,27,00€ / heure / participant
- soit 2575,45,00 € / participant

## Contenu de la formation



### CONTENU – DESCRIPTIF

#### MODULE 1

#### « POSTURE DU MANAGER DE PROXIMITÉ ET ORGANISATION »

##### Objectifs spécifiques de ce module :

- Prendre conscience de sa posture actuelle en tant que manager de proximité au regard des enjeux actuels
- Réfléchir sur les fiches de poste Responsable atelier/magasin, techniciens, vendeurs
- Faire un état des lieux sur son organisation de travail personnelle et identifier des pistes de progrès
- Anticiper la planification de son service
- Apprendre les étapes de la gestion avec les indicateurs de pilotage d'un service
- Faire l'état des lieux de son service

##### Contenu :

- Présentation de chacun
- Cadrage du cycle : principes et règles
- Importance et principes de la charte de fonctionnement
- L'organisation personnelle : la gestion des priorités
- Les fiches de poste
- Travaux pratiques :
  - L'entretien de cadrage
- Travaux pratiques :
  - La planification d'un atelier
- Les 6 étapes de la gestion, les indicateurs clés de l'atelier et du magasin
- Travaux pratiques :
  - De l'état des lieux à la co-construction d'un diagnostic
- Capitalisation des enseignements à la suite des travaux pratiques
- Bilan et fin du module 1
  - Plan d'action personnel : ce que chacun décide de mettre en place d'ici le 2ème module

## MODULE 2

### SAVOIR GÉRER LES RELATIONS AVEC LE CLIENT ET L'ÉQUIPE

#### Objectifs spécifiques de ce module

- Développer aisance et confiance en soi dans ses relations (collaborateur et client)
- Développer ses capacités à rester stable y compris dans les situations tendues,
- Identifier son profil personnel (diagramme des couleurs) et savoir s'adapter aux profils des collaborateurs avec conscience.
- Faire le diagnostic de son service et prioriser pour définir des objectifs

#### Contenu

- Faire le point : partage des expériences de chacun : succès, échecs, enseignements.
- Les fondamentaux en communication
- La conduite des entretiens : étapes
- Les niveaux d'écoute et techniques de reformulation
- Conflit ouvert, fermé
- Travaux pratiques :
  - L'entretien d'accueil, de régulation
  - L'entretien de négociation
- La compréhension de la motivation d'un collaborateur avec le diagramme des couleurs®
- La gestion des clients difficiles :
  - Travaux pratiques en fonction des zones de confort et d'inconfort identifiées
  - Travaux pratiques pour développer la confiance en soi dans les situations conflictuelles

- Formuler des objectifs et définir des indicateurs de réussite pour son service
- Bilan et fin du module 2
  - o Test individuel de compréhension des notions vues pendant ce module
  - o Plan d'action personnel : ce que chacun décide de mettre en place d'ici le 3ème module

## MODULE 3

### MANAGER ET VENDRE L'OFFRE

#### Objectifs

- Renforcer ses capacités à gérer les situations tendues
- Apprendre à négocier et vendre l'offre de service
- Responsabiliser le collaborateur et développer la coopération au sein de son équipe
- Apprendre à animer une réunion
- Proposer un plan d'action pour son service
- Certification blanche

#### Contenu

- Faisons le point : présentation par chaque participant de son évolution personnelle (actions mises en œuvre, succès, échecs, enseignements)
- La prospection : quelles cibles ? quels moyens à mettre en œuvre ?
- La vente d'une solution au client : techniques CAPB et CRAC
- Travaux pratiques :
  - o La conduite d'un entretien de vente
- L'entretien annuel de progrès : enjeux, principes et outils
- Travaux pratiques :
  - o La conduite d'un entretien de progrès
- Le concept de l'autonomie
- Option : Conduite d'entretiens complexes : entraînement
- Préparation du module 4 : certification blanche
- Bilan et fin du module 3
  - o Test individuel de compréhension des notions vues pendant ce module
  - o Plan d'action personnel : préparation d'un plan d'action pour la certification.

## MODULE 4

### APPROFONDISSEMENTS ET ANCRAGES

#### Objectifs

- Approfondir les enseignements et les ancrer à partir de cas concrets
- Découvrir les méthodes d'intelligence collective pour contribuer de façon participative à la résolution de problèmes

#### Contenu

- Faisons le point : présentation par chaque participant de son évolution Travaux d'approfondissement des modules 1, 2 et 3 à partir de cas concrets apportés par les participants
- Apprentissage de la méthode Codev (Co-développement) permettant la résolution de problèmes en intelligence collective
- Débriefing et clôture

## MODULE 5

### CERTIFICATION

#### Objectifs

- Valorisation de la progression de chaque participant (théorie et pratique)
- Présenter un plan d'action du service.
- Valider les apprentissages du parcours par un processus de certification

#### Méthodologie :

Chaque participant sera certifié par la validation de 3 étapes :

- La théorie
- La conduite d'un entretien
- La présentation de son plan d'action.

## 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

### ◇ DOCUMENTS PÉDAGOGIQUES

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

### ◇ 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 au 10 place des Martyrs, 92110 Clichy la Garenne.

### 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