

# Management Opérationnel

## La formation au service de la performance opérationnelle

Savoir organiser le travail, coordonner les actions individuelles, maintenir la motivation, faire grandir ses collaborateurs, ... bref manager, ça s'apprend ; mais tous les gérants n'ont pas les mêmes besoins.

Parce que chaque gérant a sa propre expérience professionnelle, son propre vécu, Cofordis a développé un panorama complet des axes de management nécessaires au pilotage de l'activité d'une station service :

- ✓ Management Commercial
- ✓ Management Opérationnel
- ✓ Management Ressource Humaine (ou développement des collaborateurs)
- ✓ Leadership



## Formation personnalisée pour gagner en Qualité, Efficacité et Performance

La défaillance d'une seule fonction managériale impacte toutes les autres ; et cela génère de l'insatisfaction chez vos clients et affecte la rentabilité... Pour vous développer selon les caractéristiques de votre station et les spécificités de votre équipe, sélectionnez les modules dont vous avez besoins !

Chaque module a été conçu pour vous aider à mieux manager votre activité et vos collaborateurs, et soutenir ainsi l'excellence opérationnelle. Ils abordent de façon concrète les bonnes pratiques, les techniques éprouvés et toutes les informations utiles pour mieux vous accompagner au quotidien.

## Objectifs de la formation

Organiser un espace propice au commerce, améliorer la relation client

Savoir réagir face aux imprévus

Maintenir les collaborateurs dans une dynamique de groupe

## Programme réf. : P.FO. MGMTOP

### • Préparer l'activité

- ✓ Intégrer les derniers événements connus
- ✓ Choisir les journées de références
- ✓ Etablir le prévisionnel d'activité
- ✓ Le planning au service de l'activité
- ✓ Les repères visuels, les niveaux minimum de produits en rayon
- ✓ Le réassort et les plans d'implantation
- ✓ Les opérations promos, les mises en avant, la thétralisation

### • Le cheminde contrôlé

- ✓ Les points clés à observer et évaluer
- ✓ La collecte d'information, le partage de l'expérience client
- ✓ Encourager, coacher, les collaborateurs
- ✓ Montrer l'exemple

### • La prise de décision

- ✓ Savoir observer, utiliser ses 5 sens
- ✓ Prioriser les actions en cas de problèmes simultanés
- ✓ Décider des actions à mener pour corriger efficacement le problème
- ✓ Communiquer vers les collaborateurs

### • Dans la peau de vos clients

- ✓ Vivre l'expérience client en piste, boutique, comptoir accueil...
- ✓ Identifier les points d'amélioration
- ✓ Mettre en place les actions correctives

### • Le débrief minute

- ✓ Collecter les faits
- ✓ Reconnaître le droit à l'erreur
- ✓ Recueillir le plan d'action

### METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie.

Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas «réalistes» et les cas «décalés» pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.

La pédagogie est progressive et évolutive, suivant «brique sur brique» ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsable d'équipe, managers  
Pas de pré-requis

### ORGANISATION

Durée : 1 journée, sur site

### TARIF 2016 RESEAU CODO

Coût par gérant : 230 €HT  
minimum 6 participants

Cofordis vous accompagne pour effectuer la demande de prise en charge.