

# Conseil et Formations

Développez vos compétences

# Les savoir-faire & savoir-être en boutique station



## SAVOIR-FAIRE & FONCTIONS

- PREVENTION DES RISQUES ET SECURITE
- COMMERCE
- MANAGEMENT

## FORMATIONS SPECIFIQUES STATIONS



 **Cofordis**

## Sommaire

<b>Prévention des risques et sécurité .....</b>	<b>3</b>
Prévention et lutte anti-incendie en station .....	4
Prévention TMS Gestes et Posture pour les professionnels évoluant en boutique station .....	5
Prévention et gestion du vol à main armée .....	6
Prévention des risques, sécurité et sureté en boutique station .....	7
<b>Commerce .....</b>	<b>8</b>
Proposition commerciale .....	9
Gestion des clients difficiles, agressifs, des incivilités et du stress induit .....	10
Mieux vendre en boutique station (Prop Com 2).....	11
La proposition commerciale appliquée.....	12
L'animation commerciale en boutique .....	13
<b>Management.....</b>	<b>14</b>
Management Management Commercial .....	15
Management Recruter et intégrer les collaborateurs en boutique station .....	16

# Prévention des risques et sécurité

# Prévention et lutte anti-incendie en station

## 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 «déalés» 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

Toutes personnes évoluant au sein d'une boutique station-service

## ORGANISATION

Durée : 4 heures  
Cofordis organise l'atelier à proximité de votre station et accueillent vos collaborateurs sur 1/2 journée.

## TARIF 2017 RESEAU CODO

Coût par stagiaire : 150 € HT minimum 8 participants  
Cofordis vous accompagne pour effectuer la demande de prise en charge.



## Contexte

Les métiers en station service sont exposés à ne nombreux risques qui nécessitent un vrai savoir faire pour prévenir et gérer une crise.

### Protéger les biens et les personnes et travailler en sérénité

Cet atelier forme l'employé(e) aux risques d'incendie et à la mise en œuvre des moyens mis à sa disposition. Le stagiaire saura notamment lutter contre des sinistres d'origine électrique ou liés à l'atmosphère explosive de la nature des produits distribués : carburant, bouteilles de gaz et autres produits inflammables vendus en boutique.

Enfin, le stagiaire sera en mesure de pouvoir sensibiliser ses clients à son tour, car conscient des gestes et attitudes à adopter pour le bien de tous.

## Objectifs de la formation

- Etre capable de prévenir les risques d'incendie
- Savoir réagir en cas de sinistre
- Savoir manipuler les moyens techniques existants sur la station
- Savoir sensibiliser les clients face aux risques de l'environnement de la station service

## Programme

réf. : P.FO.PLUAIS.

- **Notions de prévention et de protection**
  - ✓ Prévention vs protection
  - ✓ Cerner les domaines de la station requérant des mesures de prévention, connaître les équipements de protection (EPI et EPC)
- **Traiter un début d'incendie**
  - ✓ Théorie du feu, déroulement type d'un incendie, dangers des fumées.
  - ✓ Prévenir les risques d'incendie, les 4 règles essentielles en station-service
  - ✓ Rappel des règles de remplissage de jerrican
  - ✓ Les règles à appliquer pour protéger, les personnes, les installations
  - ✓ Mise en oeuvre effective des moyens d'extinction (méthode PASS)

## Prévention TMS

# Gestes et Posture pour les professionnels évoluant en boutique station

### INGENIERIE PEDAGOGIQUE

Vincent Lautard

Infirmier spécialisé, ancien membre d'un CHSCT d'un établissement sanitaire d'une centaine de salariés

Formateur IRFSS CRFP

### 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

Professionnels évoluant en boutique station et/ou en atelier de réparation automobile

Ne nécessite pas de pré-requis

### ORGANISATION

Durée : 0.5 jour (4 heures)

Cofordis organise l'atelier à proximité de votre station et accueillent vos collaborateurs sur 1/2 journée.

### TARIF 2017 RESEAU CODO

Coût par stagiaire : 150 € HT minimum 10 participants

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



## Objectifs de la formation

- Identifier les risques liés aux gestes et postures usuels en boutique station
- Connaître les différents signes et pathologies liées aux troubles musculo-squelettiques
- Appliquer les principes de sécurité physique et d'économie d'effort aux gestes et postures lors des opérations de maintenance courantes afin d'améliorer les conditions de travail et diminuer la fréquence des accidents.
- Savoir travailler au quotidien en respectant les règles ergonomiques
- Améliorer les conditions et la qualité de vie au travail

## Programme – réf. : P.FO. GPPST

- **Notions attachées aux troubles musculo-squelettiques**
  - ✓ Définitions et état des lieux des pathologies en France
  - ✓ Rappel de la législation
- **Manutention et postures : la protection du professionnel**
  - ✓ Rappel : le corps humain (anatomie, physiologie, biomécanique)
  - ✓ Les troubles musculo-squelettiques et les différentes pathologies spécifiques aux activités effectuées en station
  - ✓ Notions de gestes répétitifs et de postures contraignantes
- **Manutention et postures : la protection du professionnel (suite)**
  - ✓ Principes d'économie d'effort et de sécurité physique
  - ✓ Mise en pratique :
    - L'environnement
    - Les objets et leurs manutentions (batterie, pneu, réapprovisionnement linéaire, stockage et livraison colis...)
    - Focus sur le travail debout
  - ✓ Assurer la sécurité du professionnel

# Prévention et gestion du vol à main armée



## Objectifs de la formation

Évaluer les risques liés à un braquage à main armée Maîtriser les techniques permettant de limiter les accidents

Gérer un vol à main armée et assurer la sécurité du personnel et / ou du public

Intervenir dans le respect du cadre juridique et dans les limites de ses missions sans se mettre en danger

## Programme

- réf. : P.FO. PVMAS

- **Le comportement à risques**
  - ✓ Analyse des comportements et des vêtements anachroniques
- **Le repérage**
  - ✓ L'environnement « voir sans être vu »
- **La loi**
  - ✓ La légitime défense
  - ✓ Article 122-5 du code pénal
- **La communication**
  - ✓ Les 3 types de communication
- **Le stress**
  - ✓ Définition du stress
  - ✓ Les outils pour la gestion du stress
- **Gestion physique**
  - ✓ La notion de sécurité physique : notions de distance et de positionnement, seul ou en équipe
- **Gestion physique (suite)**
  - ✓ Comportements et gestuelles lénifiants
  - ✓ Sécurité : règles de base pour éviter de se mettre en danger, Instauration d'un pacte de non-agression : « je ne présente pas de danger pour vous »
- **Le compte rendu au service de police**
  - ✓ Etude de l'hexamètre de Quintilien
- **Le vol à main armée**
  - ✓ L'engrenage : renseignement, observation, passage à l'acte
- **Jeu de rôle**
  - ✓ Mise en situations avec couteau, face à une agression physique, avec armes
  - ✓ Débriefing

## Méthodes

Entraînement comportemental

- « Dépasser le stade de la formation acquisition pour atteindre rapidement la formation action »
- Comme un sportif qui cherche à acquérir un geste, chaque participant suit un entraînement à partir de situations professionnelles réalistes

Mode training

- « Obtenir un véritable changement de comportement par un pédagogie spécifique »

En appliquant les principes de l'apprentissage optimisé, l'objectif est d'impliquer totalement les participants dans la construction de la formation et d'arriver à une réelle remise en causes des pratiques

### METHODES

#### ORGANISATION

Durée : 1 jour (7heures)

Cofordis organise l'atelier à proximité de votre station et vous accueille sur la journée (9h-17h), le repas est inclus

#### TARIF RESEAU CODO

Coût par stagiaire : 290 €HT,

Minimum 10 participants

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

### INGENIERIE

#### PEDAGOGIQUE

Formation et audit : Régis Dubois ancien policier à la BRI

Certifié ICPF & PSI : Formation et

Conseil en sûreté sécurité

# Prévention des risques, sécurité et sureté en boutique station

## Contexte

Travailler dans l'environnement station-service requiert un savoir-faire particulier pour prévenir efficacement les risques inhérents à l'activité.

### 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 pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Toutes personnes évoluant au sein d'une boutique station-service

### ORGANISATION

Durée : 1 jour (7heures)

Cofordis organise l'atelier à proximité de votre station et accueillent vos collaborateurs sur la journée (9h-17h), le repas est inclus

### TARIF 2017 RESEAU CODO

Coût par stagiaire : 230 €HT, repas inclus - minimum 8 participants

Cofordis vous accompagne pour effectuer la demande de prise en charge sur <http://www.anfa-auto.fr/>.

pour effectuer la demande de prise en charge.



### La prévention par le savoir-faire quotidien

Cet atelier forme l'employé(e) à tous les domaines impactant sa propre sécurité, celle de vos clients et de votre lieu de travail :

- carburant : incendie, explosion, pollution...
- produits alimentaires : règles de stockage et réapprovisionnement, gestion des rotations, retraits des produits, contrôle conditions de conservations...
- manutention : porter les charges lourdes (bouteilles de gaz), manœuvrer les moyens de manutention (roll), les gestes et postures...
- risques électriques : station lavage, atelier, boutique...
- comportements des tiers : clients, travaux ...

Le stage aborde aussi la "gestion de crise" : savoir prioriser les actions pour protéger les personnes et les installations, maîtriser les moyens de lutte contre l'incendie avec exercices d'application.

## Objectifs de la formation

Appréhender et prévenir les principaux risques et dangers inhérents à la manutention, stockage et distribution de produits alimentaires périssables, de gaz et liquides combustibles.

Savoir réagir en cas de crise ou de situation d'urgence pour protéger les personnes et les biens présents sur le site.

## Programme réf. : P.FO.PRSST

- **Notions de prévention et de protection**  
Prévention vs protection  
Cerner les domaines de la station requérant des mesures de prévention, connaître les équipements de protection (EPI et EPC)
- **Les bonnes pratiques de manutention**  
Notion de PRAP  
Rappel des techniques de levage et de transport de charges
- **Gérer son offre de produits alimentaire**  
Risques inhérents aux produits alimentaires  
Qu'est ce qu'une intoxication alimentaire ?  
Les principales causes de contamination (rupture chaîne du froid, hygiène, DLC...)  
Conduite à tenir en cas d'intoxication
- **Appréhender les risques électriques**  
Les grandeurs électriques  
Effets du courant électrique sur le corps humain  
Risques liés à l'environnement électrique  
Les prescriptions associées aux zones de travail  
La conduite à tenir en cas d'accident corporel
- **Traiter un début d'incendie**  
Théorie du feu, déroulement type d'un incendie, dangers des fumées.  
Prévenir les risques d'incendie, les 4 règles essentielles en station-service  
Rappel des règles de remplissage de jerrican  
Les règles à appliquer pour protéger, les personnes, les installations  
Mise en oeuvre effective des moyens d'extinction (méthode PASS)

# Commerce



## Proposition commerciale

### 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 «décalsés» 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**.

### ORGANISATION

Durée : 1 jour (7heures)  
Cofordis organise l'atelier à proximité de votre station et vous accueille sur la journée (9h-17h), le repas est inclus

### TARIF 2017 RESEAU GODO

Coût par stagiaire : 230 €HT,  
Minimum 6 participants  
Cofordis vous accompagne pour effectuer la demande de prise en charge.

### ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence  
En fin de formation, chaque stagiaire complètera une fiche individuelle d'évaluation de la formation ainsi qu'une feuille d'émargement

La boutique station dispose de réels atouts pour développer son chiffre d'affaire (enseigne leader, gamme de produits, proximité, service...) mais bien souvent, les collaborateurs restent dans une fonction de simples caissiers (sécurité, encaissement): ils n'osent pas ou ne savent pas engager la proposition commerciale...



### Développer l'aspect « commerçant »

Durant l'atelier de formation, nous travaillons les bases de l'accueil et les techniques de ventes adaptées à votre activité de station : adopter un discours commercial personnalisé en fonction de l'affluence dans la station, offrir un accueil professionnel et de qualité, savoir rebondir face à un refus client...

Avec de nombreuses mises en situation et jeux de rôle, cet atelier donne les clés pour enclencher la proposition commerciale comme un jeu, en donnant envie de vendre.

### Employé station : une fonction à valeur ajoutée

Le collaborateur prend conscience de son rôle et de ce qu'il est capable d'apporter. Cette formation renforce son sentiment d'appartenance et perpétue son implication.

## Objectifs de la formation

- Maîtriser les étapes clés de la proposition commerciale
- Développer les ventes additionnelles de produits et services
- Cerner les besoins clients et engager un entretien de vente
- Savoir instaurer un climat de confiance et renforcer la fidélisation au point de vente

## Programme réf. : P.FO. VTECPT

- Les enjeux de la vente additionnelle**  
 Cerner le potentiel commercial d'un point de vente  
 De la fonction de caissier à la mission de vendeur conseil
- Les bases d'un accueil performant**  
 Organiser l'espace de vente  
 Optimiser le Libre Service Boutique  
 Maîtriser l'image de soi  
 Prendre conscience de la valeur ajoutée d'un accueil qualitatif
- S'adapter à son interlocuteur, à son environnement, la communication face à face**  
 Les 3 V de la communication  
 Les différents profils psychologiques des clients, notion de SONCAS
- Savoir engager la proposition commerciale**  
 Connaître son offre (produits et services)  
 S'adapter au flux client  
 Oser l'information commerciale  
 Maîtriser la vente argumentée (CAB)  
 Répondre aux objections  
 Principe de fidélisation
- Exercice de mise en situation autour de vente de produits et services proposés en boutique**  
 Proposition spontanée – Proposition la plus simple pour être efficace – Choisir les avantages percutants – Engager une vente complémentaire

# Gestion des clients difficiles, agressifs, des incivilités et du stress induit

## 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 «décalsés» 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**.

## ORGANISATION

Durée : 7 heures

Cofordis organise l'atelier à proximité de votre station et accueillent vos collaborateurs sur la journée (9h-17h), le repas est inclus.

## TARIF RESEAU CODO

Coût par stagiaire : 230 €HT, repas inclus - minimum 8 participants

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

## ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

En fin de formation, chaque stagiaire complètera une fiche individuelle d'évaluation de la formation ainsi qu'une feuille d'émargement

## Contexte

La fonction d'employé(e) station est particulièrement exposée aux comportements indécents et autres agressions verbales de la part des clients.

### Savoir se préserver pour rester motivé

Sur la durée, ces clients mécontents, revendicatifs, aux comportements agressifs peuvent engendrer lassitude et mal-être auprès de vos collaborateurs. Ce phénomène aboutit à la perte de motivation et impacte considérablement le ni-veau d'implication et de vigilance des salariés.



### Eviter le conflit et réduire l'agressivité

Cette formation vise à réduire les situations conflictuelles et donne aux stagiaires les moyens de les régler efficacement : en préservant leur intégrité et assurant la continuité normale de l'activité.

La formation permet aussi une prise de recul basée sur des échanges entre les participants autour de situations vécues.

Véritable "défouloir", cette phase participe à la prise de confiance et à la remotivation de vos collaborateurs.

## A qui s'adresse la formation

Toute personne évoluant au sein d'une boutique station-service

## Objectifs de la formation

Traiter sereinement et efficacement l'accueil des clients difficiles (insatisfaits, mécontents, injurieux, agressifs)

Régénérer son énergie pour résister au stress et à l'usure de la pression client quotidienne

Maintenir la qualité de contact quelque soit le moment de la journée

## Programme réf. : P.FO. GESCSI

- **Les origines de la pression client**  
Différences entre incivilité et agressivité  
Distinguer sources de pression :  
externes, internes et personnelles.  
Les étapes de la colère, les typologies  
d'interlocuteurs agressifs
- **Identifier son profil personnel et savoir s'affirmer**  
Cerner son propre profil  
Les techniques pour diminuer la pression et éviter l'escalade négative.  
Mise en situation (exercices d'applications et jeux de rôles)
- **La gestion de son stress**  
Comprendre ses émotions  
Savoir prendre du recul  
Les étapes pour gérer les différents types de situations difficiles  
Dédramatiser une situation ou un entretien difficile.
- **Maintenir la qualité d'accueil**  
Les techniques pour évacuer et récupérer  
Se recentrer sur les fondamentaux de l'accueil

# Mieux vendre en boutique station (Prop Com 2)



## Quelques citations de stagiaires

- "Complémentaire de la proposition commerciale"
- "C'est la formation la plus concrète que j'ai suivie"
- "Ca nous donne une autre vision, il y a des choses qu'on ne voit plus"
- "Je reconnais mieux les profils de clients"
- "Au quotidien, on fait toujours la même chose et on passe à côté d'idées toutes simples"
- "C'est opérationnel, pragmatique et suivi d'effet"
- "On ose plus facilement quand on est accompagné"

## Effets directs

- Développement des compétences en techniques de vente et d'accueil client
- Prise de conscience des vendeurs de leurs points forts et points d'effort
- Responsabilisation et la prise d'autonomie des vendeurs face à leurs clients
- Remotivation des équipes
- Acquisition de réflexes nouveaux face aux clients
- Augmentation du CA et des indicateurs de vente (Taux de transformation, Ticket moyen, Indice de vente)



## Démarche opérationnelle : le consultant adapte son intervention aux besoins des vendeurs

- Il propose à chaque vendeur de travailler les techniques de vente qu'il a besoin d'approfondir (la phrase d'accroche, la proposition produit, la vente complémentaire ou additionnelle...)
- Il adapte son intervention à chaque type de station, selon la zone de chalandise et les objectifs commerciaux de la station.

## Objectifs de la formation

Réussir ses entretiens de vente,

Développer les ventes et fidéliser les clients,

Augmenter le taux de satisfaction de la clientèle et mettre en avant les atouts de l'enseigne et du réseau

## Programme

réf. : P.FO.PROPCOMD

### • Rappels des 5 piliers de la vente en boutique

#### Savoir créer un climat de confiance immédiat

- ✓ Faire de la surface de vente un lieu d'accueil
- ✓ Les attitudes et les comportements efficaces
- ✓ Mettre en œuvre les actions essentielles pour bien accueillir
- ✓ Respecter la liberté du client, adopter un comportement positif

#### Conseiller pour vendre

- ✓ Connaître et réduire les obstacles à une bonne communication
- ✓ Développer les gestes et les postures favorisant une communication ouverte
- ✓ Questionner avec précision; pratiquer l'écoute active et reformuler efficacement

#### Identifier les besoins et les motivations du client

- ✓ Connaître les différents types de besoins
- ✓ Optimiser la relation avec le client : le temps dont il dispose et ce qu'il attend de nous

#### Engager la décision du client

- ✓ Connaître les étapes clés de l'entretien
- ✓ Savoir être à l'aise pour mettre à l'aise
- ✓ Utiliser les mots qui font vendre

### • Rappels des 5 piliers (suite)

#### Orienter le client

- ✓ Identifier la demande réelle du client, savoir la résumer
- ✓ Proposer des solutions adaptées : utiliser la méthode CAB
- ✓ Traiter les objections
- ✓ Savoir prendre congé du client et laisser une bonne image

### • Savoir fidéliser la clientèle

- ✓ Présenter les atouts de l'enseigne et du réseau
- ✓ Les clés pour optimiser une relation de qualité
- ✓ Se rapprocher du client pour en faire un véritable partenaire
- ✓ Les moyens à mettre en œuvre pour fidéliser

### • Training de vente

- ✓ Entraînement aux techniques de vente en boutique station en abordant chaque typologie client avec un objectif et une technique bien précis en tête
- ✓ Débriefing de la méthode utilisée et du résultat obtenu avec après chaque mise en situation de vente.

## METHODES

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

Le stage est décomposé en objectifs illustrés par des cas pratiques.

Chaque objectif est découpé en séquences que le formateur explique en détail.

Les participants acquièrent maîtrise et autonomie grâce à une participation active et une pratique intensive et des jeux de rôles.

Le formateur s'assure à chaque étape de l'atteinte des objectifs.

## A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Toutes personnes évoluant au sein d'une boutique station-service

Pré requis : maîtriser les concepts de vente abordé dans le module proposition commerciale

## INTERVENANT

Formateur spécialisé en communication interpersonnelle et en techniques de vente

## ORGANISATION

Durée : 4 heures

Cofordis organise l'atelier à proximité de votre station et accueillent vos collaborateurs sur 1/2 journée.

## TARIF 2017 RESEAU CODO

Coût par stagiaire : 150 € HT minimum 10 participants

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

# La proposition commerciale appliquée

La boutique station dispose de réels atouts pour développer son chiffre d'affaire (enseigne leader, gamme de produits, proximité, service...) mais bien souvent, les collaborateurs restent dans une fonction de simples caissiers (sécurité, encaissement): ils n'osent pas ou ne savent pas engager la proposition commerciale...

## 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 «décalsés» 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**.

## ORGANISATION

Durée : 1 jour (7heures)

Sur site

## TARIF 2017 RESEAU CODO

Coût par stagiaire : 260 €HT,

Minimum 2 participants

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

## ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

En fin de formation, chaque stagiaire complètera une fiche individuelle d'évaluation de la formation ainsi qu'une feuille



## Développer l'aspect « commerçant »

Durant l'atelier de formation, nous travaillons les bases de l'accueil et les techniques de ventes adaptées à votre activité de station : adopter un discours commercial personnalisé en fonction de l'affluence dans la station, offrir un accueil professionnel et de qualité, savoir rebondir face à un refus client...

Avec de nombreuses mises en situation et jeux de rôle, cet atelier donne les clés pour enclencher la proposition commerciale comme un jeu, en donnant envie de vendre.

## Employé station : une fonction à valeur ajoutée

Le collaborateur prend conscience de son rôle et de ce qu'il est capable d'apporter. Cette formation renforce son sentiment d'appartenance et perpétue son implication.

## Objectifs de la formation

Maîtriser les étapes clés de la proposition commerciale

Développer les ventes additionnelles de produits et services

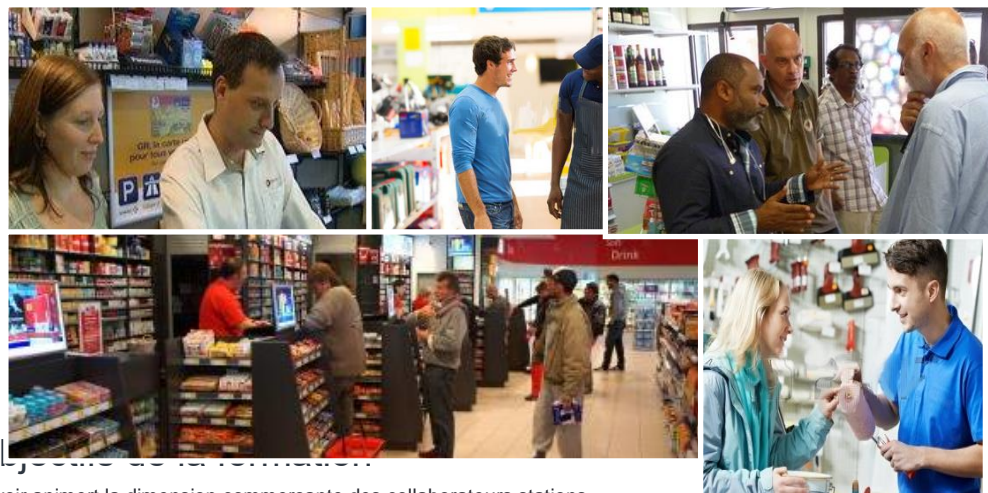
Cerner les besoins clients et engager un entretien de vente

Savoir instaurer un climat de confiance et renforcer la fidélisation au point de vente

## Programme réf. : P.FO. VTECPA

- **Les enjeux de la vente additionnelle**  
Cerner le potentiel commercial d'un point de vente  
De la fonction de caissier à la mission de vendeur conseil
- **Les bases d'un accueil performant**  
Organiser l'espace de vente  
Optimiser le Libre Service Boutique  
Maîtriser l'image de soi  
Prendre conscience de la valeur ajoutée d'un accueil qualitatif
- **S'adapter à son interlocuteur, à son environnement, la communication face à face**  
Les 3 V de la communication  
Les différents profils psychologiques des clients, notion de SONCAS
- **Savoir engager la proposition commerciale**  
Connaître son offre (produits et services)  
S'adapter au flux client  
Oser l'information commerciale  
Maîtriser la vente argumentée (CAB)  
Répondre aux objections  
Principe de fidélisation
- **Exercice de mise en situation autour de vente de produits et services proposés en boutique**  
Proposition spontanée – Proposition la plus simple pour être efficace – Choisir les avantages percutants – Engager une vente complémentaire

# L'animation commerciale en boutique



## Objectifs de la formation

Savoir animer la dimension commerçante des collaborateurs stations.

### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsable d'équipe, managers

Pas de pré-requis

### ORGANISATION

Durée : 7 heures, sur site

### TARIF RESEAU CODO

Coût par gérant : 300 €HT

minimum 6 participants

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

## Programme

réf. : P.FO. ACOMEB

- **Recueil des perceptions de la réalité et des éléments factuels de la part de son équipe**
- **L'animation commerciale**
  - ✓ Suivi des vente face à face, (ré)ajustement savoir-faire
  - ✓ Maintenir le niveau de motivation de l'équipe de vente ; savoir faire face aux résultats insuffisants ou la routine
- **L'animation commerciale (suite)**
  - ✓ Savoir développer la confiance de son équipe
  - ✓ Mesurer l'impact de la relation manager/vendeurs conseils sur la performance commerciale
  - ✓ Donner des signes de reconnaissance au coeur de l'action
- **L'analyse des résultats et ajustement du plan d'action commercial**

## Méthodes

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 «décalsés» 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.

# Management

# Management Commercial



## 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

Accroître sa légitimité et sa crédibilité, dans sa fonction de manager commercial

Développer les compétences commerciales de son équipe

## Programme réf. : P.FO. DECOEQ

- **Motivation autour des challenges commerciaux**
  - ✓ le challenge commercial : facteur de motivation pour ses équipes
  - ✓ les pièges à éviter
  - ✓ Identifier le degré de motivation de ses vendeurs caissier pour adapter son accompagnement (T.A.M)
- **Animer la "prop com" au quotidien**
  - ✓ Mettre en place un challenge commercial (organisation, modalités, supports d'animation, suivi des résultats)
  - ✓ Savoir fixer des objectifs clairs (SMART)
  - ✓ Assurer une communication efficace avec son équipe tout au long du challenge (notion de filtre et d'écoute active)
- **Favoriser la performance commerciale des employés postés en caisse**
  - ✓ Savoir mener un briefing de vente
  - ✓ Savoir mener un débriefing de vente
  - ✓ Animer une réunion commerciale périodique
  - ✓ Assurer du coaching vente au quotidien
  - ✓ Mise en situations (jeux de rôle)

### 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 «décalsés» 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 2017 RESEAU CODO

Coût par gérant : 230 €HT  
minimum 6 participants

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

Management

# Recruter et intégrer les collaborateurs en boutique station



## 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 Recruter et intégrer
- ✓ 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

Identifier ses besoins RH

Savoir détecter les bons profils

Se professionnaliser dans le suivi et la montée en compétences de ses collaborateurs

## Programme réf. : P.FO.MAREINCS

- **Recruter efficacement son caissier(e)**
  - ✓ Anticiper son recrutement
  - ✓ Cerner ses besoins et les communiquer
  - ✓ Sélectionner les bonnes candidatures
  - ✓ Réussir son entretien de recrutement
- **L'intégration d'un nouveau caissier(e)**
  - ✓ Les différentes étapes de l'intégration
  - ✓ Savoir évaluer les acquis
  - ✓ Gérer l'issue de la période d'essai
- **Le manager développeur d'homme**
  - ✓ Mener un entretien périodique formalisé individuel
  - ✓ Donner du sens et responsabiliser
  - ✓ Animer une réunion d'équipe
  - ✓ Valoriser le poste
- **Maintenir l'équité au sein de son équipe**
  - ✓ Conditions de travail
  - ✓ Plannings
  - ✓ Astuces et bonnes pratiques face aux imprévus
- **Gestion des conflits avec son équipe**
  - ✓ Savoir fixer un cadre – les règles du jeu
  - ✓ Mener un entretien de recadrage
  - ✓ Prendre des décisions difficiles
  - ✓ Lutter contre l'absentéisme

### 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 «décalsés» 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 2017 RESEAU CODO

Coût par gérant : 230 €HT  
minimum 6 participants  
Cofordis vous accompagne pour effectuer la demande de prise en charge.