

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsables et Adjoints de Drive

Ne nécessite pas de pré-requis

ORGANISATION

Durée : 1 journée (7 heures)

Module de formation sur site

ATELIER SCA

Ce module peut s'intégrer à vos ateliers SCA ⁽¹⁾

METHODES

Module construit dans un esprit pragmatique, avec des exercices pratiques et des mises en situation alternant cas « réalistes » et cas « décalés » pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.

⁽¹⁾ formations organisées par la SCA (GTRH ou GTDrive) avec un contenu personnalisé pour un groupe de participants issus de différents magasins

Développer au quotidien la motivation des collaborateurs du secteur caisse

Contexte

Au-delà de sa fonction de distributeur, le magasin est un commerçant qui confie chacun de ses clients aux bons soins des collaborateurs du secteur caisse.

De part sa position, le responsable encaissement est doublement garant des résultats de l'entreprise ; en assurant bien sûr la sécurisation des flux financiers mais aussi en valorisant l'expérience d'achat par la qualité du dernier contact proposé au client avant qu'il ne quitte le magasin.

Chaque jour, avec une équipe hétérogène et nombreuse, ce manager doit insuffler le dynamisme, la cohérence et le niveau d'exigence que requiert de la fonction accueil/encaissement.

Cette formation aborde notions de management permettant de stimuler l'implication et la motivation de ses collaborateurs.



Objectifs de la formation

Comprendre le fonctionnement de chacun pour adapter son management

S'appuyer sur les facteurs de motivation individuels pour animer son équipe

Savoir impliquer ses collaborateurs dans l'amélioration quotidienne du niveau d'accueil et de qualité de service (signature relationnelle)

Programme

réf. : P.FO.EDMQFO

- **En quoi consiste l'animation d'une équipe ?**
Quels objectifs peut-on se fixer ?
- **La motivation**
Un facteur de réussite, l'intérêt d'avoir des collaborateurs motivés
Les clés et facteurs de motivation (et auto-motivation)
- **Savoir être force de proposition**
Management participatif : la pensée créative
Les différents types d'organisation structurelle
- **Approche du management intergénérationnel**
Les valeurs, les codes, les références des différentes générations (baby-boomers, X, Y)
Les Z, la next door génération
Mobiliser les acteurs et les ressources
- **Le leadership : adhérer et fédérer**
Les différents styles de management (T.A.M)
Fixer les objectifs (S.M.A.R.T.), suivi quotidien des progrès et résultats
Les entretiens de recadrage
Agir sur les motivations extrinsèques pour stimuler au quotidien
Faire preuve de leadership : les qualités à travailler
Manager l'intelligence collective
Les différents types d'organisations structurelles
- Repenser son organigramme fonctionnel