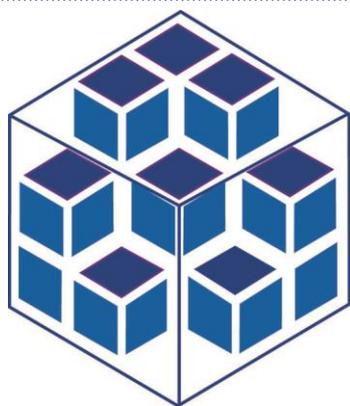


FORMATION METIER DISTRIBUTION



**Afcodma**

CATALOGUE

2018

**MANAGEMENT**

## FORMATION METIER DISTRIBUTION MANAGEMENT

**Stage N°1** : Les fondamentaux en « Ressources Humaines » et droit social pour les managers

**Stage N°2** : Manager une équipe

**Stage N°3** : Organisation du temps, gestion des priorités et du stress

**Stage N°4**: Prévenir et gérer les conflits

**Stage n°5** : Elaborer et piloter un projet

**Stage n°6** : Réussir ses réunions

**Stage n°7** : Résoudre les problèmes et contribuer à l'amélioration continue

**Stage N°8** : Savoir fixer et se fixer des objectifs

**Stage N°9** : Améliorer la performance des équipes

**Stage N°10** : Atelier : Le Droit et les devoirs

**Stage N°11** : L'entretien individuel annuel

# FORMATION METIER DISTRIBUTION MANAGEMENT N°1

## LES FONDAMENTAUX EN RH ET DROIT SOCIAL POUR LES MANAGERS

### PUBLIC CONCERNE

- ✓ Le personnel d'encadrement

### DUREE DU STAGE

- ✓ 2 Jours - 14 heures

### OBJECTIFS

- ✓ Connaître et intégrer les principaux points de législation du travail applicables au sein d'une agence, d'un service,...
- ✓ Acquérir les réflexes nécessaires pour une bonne prise en considération des aspects juridiques et managériaux dans ses décisions quotidiennes
- ✓ Pouvoir construire un dialogue efficace avec sa direction et/ou la direction des Ressources Humaines grâce au partage des savoirs et des enjeux inhérents à la gestion de son équipe.

### CONTENU DU STAGE

- **La convention collective et les autres sources de droit**
- **La classification des emplois dans le commerce de gros (et/ou les services de l'automobile)**
  - ✓ Les principes applicables et le lien avec sa politique RH
  - ✓ Les enjeux d'une classification efficace
- **La rémunération**
  - ✓ Le salaire minimum
  - ✓ Le mécanisme de la garantie d'ancienneté
- **L'aménagement du temps de travail**
  - ✓ Le cadre légal
  - ✓ Les heures supplémentaires et les repos compensateurs
  - ✓ Les différents types de forfait (forfait en heures, en jours) et leurs modalités de fonctionnement
- **Le contrat de travail**
  - ✓ Les différents types de contrats (CDI, CDD)
  - ✓ Temps complet/Temps partiel
  - ✓ La période d'essai
  - ✓ Qualification, attributions du salarié en lien avec la modification du contrat de travail
- **Les absences**
  - ✓ Les congés payés
  - ✓ Les événements familiaux
  - ✓ La maladie, l'accident de travail, l'inaptitude
  - ✓ La maternité, le congé parental
  - ✓ Inventaire de toutes les autres absences et congés
- **Les différentes visites médicales**
  - ✓ La visite médicale d'embauche
  - ✓ Les visites médicales de reprise
- **Hygiène et sécurité**
  - ✓ Les principes généraux
  - ✓ Le règlement intérieur et le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels
  - ✓ La responsabilité de l'entreprise
- **Le droit disciplinaire**
  - ✓ Savoir sanctionner : les aspects managériaux à prendre en considération
  - ✓ Les procédures applicables
  - ✓ La nature et l'échelle des sanctions
- **Textes visés** : le Code du Travail, le Code de la Sécurité Sociale, la Jurisprudence récente et les Chroniques diverses sur le sujet

### METHODOLOGIE

- ✓ Intervention avec utilisation d'un vidéoprojecteur et support écrit
- ✓ Étude de cas pratiques issus de l'expérience des participants
- ✓ Analyse de pratiques au regard des règles juridiques afin d'anticiper les risques.

# FORMATION METIER DISTRIBUTION MANAGEMENT N°2

## MANAGER UNE EQUIPE JOUR 1

### PUBLIC CONCERNE

- ✓ Responsables en charge de l'animation d'une équipe

### DUREE DU STAGE

- ✓ 2 Jours - 14 heures

### OBJECTIFS

- ✓ Découvrir les différentes dimensions du management et choisir les bons leviers d'action.
- ✓ Exercer son rôle et adapter son style de management.
- ✓ Animer une équipe.
- ✓ Conduire les réunions.
- ✓ Déléguer.
- ✓ Favoriser l'épanouissement de ses collaborateurs.
- ✓ Entretenir la motivation.
- ✓ Développer l'approche individuelle parallèlement à la gestion d'équipe.
- ✓ Promouvoir le changement.

### CONTENU DU STAGE

#### JOURNEE 1 :

- **LA FONCTION DU MANAGER D'EQUIPE – 1 heure**
  - ✓ Les spécificités de la fonction de manager
  - ✓ La complémentarité autorité/ accompagnement
  - ✓ L'analyse de la situation
  - ✓ Les premiers contacts
- **CONNAITRE L'IMAGE QUE L'ON ENVOIE AUX AUTRES DANS LES SITUATIONS RELATIONNELLES INDIVIDUELLES ET AU SEIN D'UNE EQUIPE – 2 heures**
  - ✓ Mieux connaître son style relationnel par l'autodiagnostic d'assertivité.
  - ✓ Mettre en œuvre les pratiques pour renforcer son assertivité.
  - ✓ Prendre conscience des attitudes inefficaces :
  - ✓ Passivité, agressivité et manipulation.
- **EXERCER SON ROLE ET ADAPTER SON STYLE DE MANAGEMENT – 2 heures**
  - ✓ Repérer les paramètres à retenir pour adapter son style de management
  - ✓ Etre directif dans certaines situations.
  - ✓ Adapter son style aux situations.
  - ✓ Faire s'engager.
  - ✓ Demander la participation.
  - ✓ Développer et renforcer la confiance en soi.
- **GERER LES SITUATIONS DELICATES – 1 heure 30**
  - ✓ Etre le trait d'union entre la hiérarchie et l'équipe.
  - ✓ Manager ses anciens collègues.
  - ✓ Manager des collaborateurs plus âgés.
- **BILAN DE LA JOURNEE 1 - 30 minutes**

# FORMATION METIER DISTRIBUTION MANAGEMENT N°2

## MANAGER UNE EQUIPE JOUR 2

### JOURNEE 2 :

- **L'ANIMATION D'EQUIPE AU QUOTIDIEN PAR L'ASSISE D'UN LEADERSHIP EFFICACE – 2 heures**
  - ✓ Clarifier son rôle.
  - ✓ Améliorer la performance de l'équipe.
    - Communiquer les valeurs de l'entreprise
  - ✓ Les bases de la communication avec son équipe.
- **LA CONDUITE DE REUNIONS – 1 heure**
  - ✓ Les différents types de réunion.
  - ✓ Le rôle de l'animateur.
  - ✓ Les techniques de conduite de réunion.
- **LA DELEGATION – 1 heure**
  - ✓ L'esprit de délégation.
  - ✓ Organiser l'activité et fixer les objectifs
  - ✓ Le suivi et le contrôle de la délégation.
- **L'ENTRETIEN INDIVIDUEL - 1heure 30**
  - ✓ La dynamique de l'entretien.
  - ✓ Les différents types d'entretien.
  - ✓ Le questionnement.
- **LE DEVELOPPEMENT DE SES COLLABORATEURS – 1 heure**
  - ✓ Adapter son style de management à chacun.
  - ✓ S'appuyer sur les motivations individuelles.
  - ✓ Développer l'autonomie.
  - ✓ Valoriser pour faire progresser.
- **BILAN DE LA FORMATION. 30 minutes**

# FORMATION METIER DISTRIBUTION MANAGEMENT N°3

## ORGANISATION DU TEMPS, GESTION DES PRIORITES ET DU STRESS

**PUBLIC CONCERNE :** Managers et responsables

**DUREE DU STAGE :** 1 jour - 7 heures

### OBJECTIFS

- ✓ Utiliser son temps pour gérer ses priorités et celles de son entourage/équipe.
- ✓ Anticiper et planifier ses activités : se consacrer à l'essentiel.
- ✓ Rester disponible vis-à-vis de ses interlocuteurs tout en maîtrisant l'utilisation de son temps.
- ✓ Prendre conscience de sa relation au temps pour travailler plus sereinement : lois de structuration du temps.
- ✓ Identifier les liens entre gestion du temps, maîtrise de soi et environnement managérial.
- ✓ Identifier ses sources personnelles de stress et leur traitement.
- ✓ Gérer son stress: puiser dans le côté "dopant" du stress positif et dompter les effets négatifs.
- ✓ Optimiser ses communications interpersonnelles et identifier les principes de l'efficacité personnelle.
- ✓ Savoir se relaxer pour être efficace et optimiser son organisation quotidienne.

### CONTENU DU STAGE

- **La relation du stress au temps... et du temps au stress**
  - ✓ Définitions
  - ✓ La subjectivité du stress
  - ✓ Les grands modérateurs du stress : l'organisation et la maîtrise de soi
- **Les grandes lois de la structuration du temps**
  - ✓ Appropriation individuelle des lois
  - ✓ Utilisation des lois de structuration du temps pour un capital temps optimisé
- **L'efficacité professionnelle par la maîtrise de soi**
  - ✓ Capacités personnelles et efficacité professionnelle
  - ✓ Mettre ses forces au service de son organisation
  - ✓ Utiliser les forces dopantes du stress et minimiser ses côtés néfastes
- **La définition des priorités**
  - ✓ Distinguer « urgent » et « important »
  - ✓ Identifier les activités à déléguer
  - ✓ Organiser son travail autour de ses priorités
  - ✓ Le recul: la clé de l'organisation
- **La planification**
  - ✓ Planification long terme
  - ✓ Planification court terme
- **L'organisation**
  - ✓ Mieux classer
  - ✓ Mieux mémoriser
  - ✓ Ne pas se laisser « perturber »
- **Faire face aux interruptions et aux imprévus**
  - ✓ Techniques de gestion des interruptions
  - ✓ Intégrer l'imprévu dans sa planification
- **Mieux communiquer pour entraîner ses collègues ou son équipe vers une adhésion à vos méthodes de gestion du temps**
  - ✓ Les bases de la communication interpersonnelle
  - ✓ L'écoute et ses vertus
- **Quelques techniques de prise de recul et de relaxation**
  - ✓ Relaxation respiratoire
  - ✓ Gérer son stress sur le lieu de travail

### METHODOLOGIE

- ✓ Apports théoriques suivis d'exercices pratiques

# FORMATION METIER DISTRIBUTION MANAGEMENT N°4

## PREVENIR ET GERER LES CONFLITS

### PUBLIC CONCERNE

- ✓ Chef de magasin, responsable en charge d'une équipe

### DUREE DU STAGE

- ✓ 1 jour- 7 heures

### OBJECTIFS

- ✓ Comprendre les relations conflictuelles
- ✓ Connaître les principes de base et l'esprit de la médiation
- ✓ Initiation à certains outils de la médiation
- ✓ Initiation à l'écoute et à la communication sans violence

### CONTENU DU STAGE

- **Notions sur le conflit**
  - ✓ perception
  - ✓ vécu
  - ✓ réactions
  - ✓ dimensions
  - ✓ causes
- **Différents modes de gestion des conflits**
- **Notions de médiation**
  - ✓ Esprit,
  - ✓ Posture
  - ✓ Méthodes
- **Communication sans violence**
  - ✓ Ecoute
  - ✓ Expression des émotions
  - ✓ Point de vue de l'autre
- **La négociation raisonnée**

### METHODOLOGIE

- ✓ Apports théoriques
- ✓ Apports méthodologiques
- ✓ Applications pratiques (conflit client / conflit collaborateur)
- ✓ Mise en situation et jeux de rôle (conflit client / conflit collaborateur) 2jours

# FORMATION METIER DISTRIBUTION MANAGEMENT N°5

## ELABORER ET PILOTER UN PROJET

### PUBLIC CONCERNE

- ✓ Chef de magasin, responsable en charge d'une équipe

### DUREE DU STAGE

- ✓ 1 jour- 7 heures

### OBJECTIFS

- ✓ Définir un projet, commercial, organisationnel, ou managérial
- ✓ Analyser la faisabilité
- ✓ Mettre en œuvre et manager une équipe projet
- ✓ Communiquer sur le projet
- ✓ Mettre en pratique la méthodologie : les outils

### CONTENU DU STAGE

- **Evaluer le projet :**
  - ✓ Identifier le projet, les objectifs et les motifs de son lancement
  - ✓ Vérifier la cohérence avec l'environnement, les priorités et les objectifs de l'entreprise
  - ✓ Identifier le cadre, les dimensions et les risques
- **Conduire le projet :**
  - ✓ Constituer une équipe projet
  - ✓ Définir les rôles et missions de chaque acteur
  - ✓ Mesurer les ressources à mettre en œuvre et planifier les actions
  - ✓ Choisir les indicateurs et les outils de suivi
- **Réussir le management de son projet**
  - ✓ Connaître les outils du management
  - ✓ Maîtriser la communication interne et externe
  - ✓ Accompagner le changement
  - ✓ Gérer les résistances
- **Evaluer les risques :**
  - ✓ Risque managérial
  - ✓ Risque commercial
  - ✓ Risque financier
  - ✓ Risque personnel

### METHODOLOGIE

- ✓ Apports théoriques
- ✓ Apports méthodologiques
- ✓ Applications pratiques

# FORMATION METIER DISTRIBUTION MANAGEMENT N°6

## REUSSIR SES REUNIONS

### PUBLIC CONCERNE

- ✓ Dirigeant, manager, responsable en charge d'une équipe

### DUREE DU STAGE

- ✓ 1 jour- 7 heures

### OBJECTIFS

- ✓ Préparer efficacement ses réunions
- ✓ Animer tout type de réunion

### CONTENU DU STAGE

- **Les types de réunions**
- **Préparer ses réunions**
  - ✓ Définir les objectifs
  - ✓ Préparation matérielle et préparation technique
  - ✓ Quels supports visuels et comment les utiliser ?
  - ✓ Les phases d'une réunion et leur conduite
- **La participation à une réunion**
  - ✓ L'assertivité en réunion
  - ✓ Faciliter le dialogue
  - ✓ Faire participer les autres participants
- **Le suivi de la réunion**
  - ✓ Traçabilité des échanges
  - ✓ Les indicateurs de suivi post réunion
  - ✓ Décisions prises et synthèse

### METHODOLOGIE

- ✓ Apports théoriques
- ✓ Apports méthodologiques
- ✓ Mise en situation

# FORMATION METIER DISTRIBUTION MANAGEMENT N°7

## RÉSoudre LES PROBLÈMES ET CONTRIBUER A L'AMÉLIORATION CONTINUE

### PUBLIC CONCERNE

- ✓ Responsable de magasin, chef des ventes, chef de secteur, chef d'atelier, responsable des ressources humaines, responsable administratif et financier, dirigeant

### DUREE DU STAGE

- ✓ 2 jours (14 heures)

### OBJECTIFS

- ✓ Appliquer une méthodologie adaptée au problème posé
- ✓ Acquérir des réflexes permettant d'aller vite et à bon escient
- ✓ Utiliser les outils adéquats pour trouver une solution pérenne

### CONTENU DU STAGE

- **Qu'est-ce qu'un problème ?**
  - ✓ Faux problème, problème apparent et vrai problème
  - ✓ Observer, collecter les faits et les opinions
  - ✓ Formuler des hypothèses de causes
- **Objectif action**
  - ✓ Pallier les effets ou supprimer les causes
- **Les outils de traitement des problèmes**
  - ✓ Méthodologie et adéquation
  - ✓ Choix pertinents des outils
  - ✓ QQOQPC
  - ✓ Pareto
  - ✓ Diagramme ISHIKAWA
  - ✓ 5M
  - ✓ la démarche PDCA
- **Proposer les solutions**
  - ✓ Notions de faisabilité
  - ✓ Notions de coût
  - ✓ Acceptabilité des solutions
  - ✓ Les arguments pour convaincre : animer, négocier, imposer
- **Le plan d'action**
  - ✓ Plan des réalisations : objectifs et jalonnement
  - ✓ Evaluation et indicateurs de suivi
  - ✓ Actions correctives éventuelles
- **Le Plan, Do, Check, Act**

### METHODOLOGIE

- ✓ Apports méthodologiques

# FORMATION METIER DISTRIBUTION MANAGEMENT N°8

## SAVOIR FIXER ET SE FIXER DES OBJECTIFS

### PUBLIC CONCERNE

- ✓ Responsable de magasin, chef des ventes, chef de secteur, chef d'atelier, responsable des ressources humaines, responsable administratif et financier, dirigeant

### DUREE DU STAGE

- ✓ 2 jours (14 heures)

### OBJECTIFS

- ✓ Bien comprendre les enjeux et les attentes de l'entreprise
- ✓ Clairement définir ses attentes vis-à-vis de ses collaborateurs
- ✓ Informer, suivre et convaincre
- ✓ Transmettre collectivement l'envie de réussir

### CONTENU DU STAGE

- **Encadrer son équipe : chacun doit assumer son rôle**
  - ✓ Définitions des fonctions et organigramme
  - ✓ Définir clairement le rôle de chacun : importance du RROA
  - ✓ Recadrer en pratiquant les 3 modes de management à bon escient
- **Clairement identifier pour soi et chacun de ses collaborateurs**
  - ✓ rôle
  - ✓ responsabilités
  - ✓ objectifs
  - ✓ autonomie
- **Insérer les objectifs dans sa fonction**
  - ✓ Objectifs de performance
  - ✓ Objectifs de développement personnel
- **Mettre en avant la culture du respect de l'engagement**
  - ✓ Les modes de fixation
  - ✓ La technique de l'entretien
  - ✓ L'impact du résultat
- **Mettre en place des objectifs SMART**
- **Définir et suivre les bons indicateurs d'atteinte**
  - ✓ Communiquer les résultats
- **Mettre en avant les bons résultats et promouvoir la réussite**
- **Trouver les axes de progrès pour les moins bons**
  - ✓ Le management par les efforts

### METHODOLOGIE

- ✓ Apports méthodologiques

# FORMATION METIER DISTRIBUTION MANAGEMENT N°9

## AMELIORER LA PERFORMANCE DES EQUIPES

### PUBLIC CONCERNE

- ✓ Chef de magasin, responsable en charge d'une équipe

### DUREE DU STAGE

- ✓ 2 jours - 14 heures

### OBJECTIFS

- ✓ Apprendre à transmettre les valeurs et les objectifs de l'entreprise
- ✓ Apprendre à définir et négocier des objectifs individuels de performances
- ✓ Connaître les besoins et les attentes des collaborateurs
- ✓ Donner une vision aux collaborateurs pour qu'ils se l'approprient
- ✓ Savoir déterminer les compétences nécessaires
- ✓ Perfectionner les membres de son équipe
- ✓ Accompagner un nouveau collaborateur

### CONTENU DU STAGE

- **Besoins et motivations des collaborateurs (aujourd'hui et demain !)**
- **Le recrutement d'un collaborateur**
  - ✓ Définir les compétences attendues
  - ✓ Déterminer les profils
- **Organisation des entretiens**
- **Le collaborateur et l'empowerment**
  - ✓ Vision globale
  - ✓ Marge de manœuvre et d'action en autonomie
  - ✓ Insertion dans le(s) projet(s)
- **De la définition des tâches aux emplois types du distributeur**
- **Des emplois types aux compétences à mettre en œuvre**
- **La polyvalence et la transférabilité des compétences**
- **Le perfectionnement des membres de son équipe**
- **Le Plan d'Amélioration des Performances**
- **Le Plan de Formation de l'entreprise**
- **Développer des outils (la socio-dynamique)**
- **Les nouveaux collaborateurs (tutorat..)**
- **Le collaborateur « virtuel » hors de l'entreprise**
  - ✓ Les commerciaux itinérants et les hommes « réseau »
  - ✓ Le SAV

### METHODOLOGIE

- ✓ Apports théoriques
- ✓ Apports méthodologiques
- ✓ Applications pratiques

# FORMATION METIER DISTRIBUTION MANAGEMENT N°10

## ATELIER : LE DROIT ET LES DEVOIRS

### PUBLIC CONCERNE

- ✓ Responsable d'atelier, diéséliste, réceptionnaire atelier, toute personne ayant en charge un atelier de réparation,...
- ✓ Public 2 : Réparateurs clients des distributeurs (hors enseignes des groupements)

### DUREE DU STAGE

- ✓ 1 jour - 7 heures

### OBJECTIFS

- ✓ Comprendre les enjeux liés à la législation de la réparation
- ✓ Intégrer les droits et devoirs du réparateur et de son client
- ✓ Limiter les risques de litiges et de malentendus

### CONTENU DU STAGE

- **Les différents types de responsabilités**
  - ✓ Les responsabilités
  - ✓ Les documents uniques
- **Les différentes obligations**
  - ✓ Information,
  - ✓ conseil,
  - ✓ résultat,
  - ✓ diligence,
  - ✓ garde,
  - ✓ sécurité
- **Les Droits**
  - ✓ Le droit de rétention
  - ✓ Le véhicule abandonné
  - ✓ Le véhicule endommagé
- **Les outils**
  - ✓ Ordre de réparation,
  - ✓ devis, facture,
  - ✓ publicité des prix,
  - ✓ Le SAV

### METHODOLOGIE

- ✓ Apports théoriques

# FORMATION METIER DISTRIBUTION MANAGEMENT N°11

## L'ENTRETIEN INDIVIDUEL ANNUEL

### PUBLIC CONCERNE

- ✓ Dirigeant d'entreprise, Directeur Administratif et Financier, responsable du personnel, Responsable RH, tout manager devant conduire des entretiens individuels

### DUREE DU STAGE

- ✓ 1 jour - 7 heures

### OBJECTIFS

- ✓ Apporter les connaissances nécessaires à la mise en œuvre des entretiens individuels dans le cadre de l'évaluation annuelle et de la gestion des compétences.
- ✓ Savoir conduire un entretien individuel annuel d'appréciation, l'utiliser comme un outil de management pour renforcer la performance individuelle et collective des membres de son équipe.

### CONTENU DU STAGE

- Définir la notion d'entretien individuel annuel d'appréciation
- Savoir préparer la conduite des entretiens individuels
- Prendre conscience de l'importance de l'entretien individuel
- Les différentes phases de l'entretien individuel
- Le suivi de « l'après entretien » : plan d'action
- S'entraîner à la conduite des entretiens individuels
- Acquérir les savoirs faire relationnels pour faciliter l'entretien

### METHODOLOGIE

- ✓ Alternance entre théorie, démonstrations pratiques et mises en situation afin de valider l'acquisition des connaissances.