

Formation La communication au service de l'équipe (commerce de détail)

■ Durée :	1 jours (7 heures)
■ Tarifs inter-entreprise :	875,00 CHF HT (standard) 700,00 CHF HT (remisé)
■ Public :	Vendeur(se), employé(e) de vente, caissier(ère) et manager dans un commerce alimentaire de détail
■ Pré-requis :	Aucun prérequis particulier, en dehors d'une expérience, même courte, en point de vente.
■ Objectifs :	Connaître les spécificités sectorielles et le contexte de la communication dans un commerce alimentaire de détail - Maîtriser les bases de la communication et de la communication interpersonnelle - Comprendre l'importance du contexte dans la communication interprofessionnelle - Disposer d'outils concrets pour améliorer, au quotidien, sa communication au sein de l'équipe.
■ Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :	• Formation synchrone en présentiel et distanciel. • Méthodologie basée sur l'Active Learning : 75 % de pratique minimum. • Un PC par participant en présentiel, possibilité de mettre à disposition en bureau à distance un PC et l'environnement adéquat. • Un formateur expert.
■ Modalités d'évaluation :	• Définition des besoins et attentes des apprenants en amont de la formation. • Auto-positionnement à l'entrée et la sortie de la formation. • Suivi continu par les formateurs durant les ateliers pratiques. • Évaluation à chaud de l'adéquation au besoin professionnel des apprenants le dernier jour de formation.
■ Sanction :	Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis

■ Référence :	MAN102719-F
■ Note de satisfaction des participants:	Pas de données disponibles
■ Contacts :	commercial@dawan.fr - 09 72 37 73 73
■ Modalités d'accès :	Possibilité de faire un devis en ligne (www.dawan.fr, moncompteformation.gouv.fr, maformation.fr, etc.) ou en appelant au standard.
■ Délais d'accès :	Variable selon le type de financement.
■ Accessibilité :	Si vous êtes en situation de handicap, nous sommes en mesure de vous accueillir, n'hésitez pas à nous contacter à referenthandicap@dawan.fr, nous étudierons ensemble vos besoins

Identifier les spécificités de la communication dans un commerce alimentaire de détail

Situer le rôle de la communication au sein d'une équipe de magasin alimentaire

Repérer les particularités du secteur : rythme soutenu, pics d'affluence, travail en horaires décalés, contraintes d'hygiène et de sécurité

Comprendre l'impact de la communication interne sur la qualité de service et la satisfaction client

Différencier les situations de communication : entre collègues, avec le manager, avec les autres services, avec les clients

Atelier fil rouge : cartographier une journée type en magasin et identifier les moments clés où la communication d'équipe est déterminante

Comprendre les bases de la communication

Rappeler les fondamentaux de la communication : émetteur, message, canal, récepteur, feed-back

Différencier communication verbale, non verbale et paraverbale dans le contexte du magasin

Identifier les principaux obstacles à la communication : stress, bruit, urgences, non-dits, interprétations

Repérer les effets des malentendus et des informations incomplètes sur l'organisation et l'ambiance de travail

Atelier fil rouge : analyser de petites scènes de malentendus en magasin et repérer ce qui bloque la communication

Développer une communication interpersonnelle respectueuse et efficace

Adopter une posture d'écoute active avec ses collègues et son manager
Formuler des messages clairs et respectueux, même en situation de tension ou de fatigue
Exprimer un désaccord sans agresser et recevoir une remarque sans se braquer
Utiliser le feed-back constructif pour améliorer le travail d'équipe (dire ce qui va bien, ce qui doit évoluer, proposer des pistes)

Atelier fil rouge : s'entraîner à reformuler, à demander des précisions et à donner un feed-back constructif sur des situations vécues

Prendre en compte le contexte dans la communication interprofessionnelle

Adapter sa manière de communiquer selon le contexte : rush en caisse, réception de marchandises, préparation des rayons, fermeture du magasin
Coordonner sa communication avec les autres services ou interlocuteurs : responsables, logistique, fournisseurs, siège
Prévenir les tensions en anticipant et en partageant les informations importantes (changements de prix, ruptures, réclamations clients)
Utiliser des supports simples pour sécuriser l'information : cahier de consignes, tableau, messagerie interne

Atelier fil rouge : élaborer un mini-protocole de circulation de l'information pour une situation fréquente (changement de promo, livraison en retard, réclamation importante)

Mettre en pratique une communication d'équipe efficace au quotidien

Appliquer les bonnes pratiques de communication lors des moments clés : prise de poste, changements de rayon, passage de consignes
Participer activement aux échanges d'équipe : réunions courtes, briefs, débriefs de fin de journée
Réguler les tensions et les incompréhensions avant qu'elles ne s'installent dans la durée
Choisir une action concrète à mettre en place dès le retour en magasin pour améliorer la communication dans son équipe

Atelier fil rouge : construire un plan d'actions simple pour renforcer la communication au sein de son équipe dans les 4 prochaines semaines