

Formation Management opérationnel de proximité : piloter, déléguer et organiser l'activité

■ Durée :	5 jours (35 heures)
■ Tarif inter-entreprises :	3 495,00 CHF HT (Présentiel) 2 796,00 CHF HT (Distanciel)
■ Public :	Managers, responsables de magasin, chefs d'équipe, adjoints ou toute personne amenée à piloter une équipe opérationnelle
■ Pré-requis :	Aucun prérequis particulier. Une première expérience en management, coordination d'équipe ou animation d'équipe est un plus.
■ Objectifs :	Identifier les missions et postures clés du manager de proximité - Adapter son style de management aux collaborateurs et aux situations - Mettre en place des outils opérationnels pour organiser, suivre et accompagner l'activité - Anticiper et gérer les conflits au sein de l'équipe - Déléguer efficacement en responsabilisant les collaborateurs - Optimiser son organisation personnelle et la gestion du temps - Structurer des routines managériales simples pour améliorer la performance collective -
■ Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :	<ul style="list-style-type: none">• 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.
■ Modalité d'évaluation :	<ul style="list-style-type: none">• 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 :	MAN102975-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

Jour 1 - Connaître les bases du management situationnel

Identifier ses représentations du rôle de manager : chef, coach, référent, soutien, contrôleur

Situer le management dans le contexte spécifique du commerce alimentaire : rythme, contraintes, clients, équipes polyvalentes

Partager les attentes et les craintes liées à la fonction managériale : pour soi, pour l'équipe, pour l'entreprise

Prendre conscience de l'influence de ses propres modèles : anciens managers, culture d'entreprise, habitudes de travail

Atelier fil rouge : exprimer « pour moi, un bon manager de magasin, c'est... » et confronter les points de vue au sein du groupe

Définir les missions et fonctions du manager d'équipe en magasin

Clarifier les missions d'un leader d'équipe dans un commerce alimentaire de détail : organiser, coordonner, contrôler, accompagner, animer

Reconnaître les qualités clés d'un manager en magasin : exemplarité, fiabilité, sens du service, gestion des priorités, gestion des imprévus

Différencier le rôle de manager de celui d'opérationnel : prendre du recul tout en restant proche du terrain

Comprendre l'impact du manager sur la motivation, la cohésion d'équipe et la satisfaction client

Atelier fil rouge : décrire une journée type de manager en magasin et repérer les temps forts du management d'équipe

Identifier l'évolution des modèles de management et les styles de management

Revenir sur l'évolution des modèles de management : du modèle très directif aux approches plus collaboratives

Connaître les principaux styles de management : directif, persuasif, participatif, délégatif

Analyser les avantages et limites de chaque style dans le contexte du commerce alimentaire

Comprendre le principe du management situationnel : adapter son style au niveau d'autonomie et de motivation du collaborateur

Atelier fil rouge : se situer à l'aide d'un auto-diagnostic sur ses styles de management dominants

Adapter son management à des collaborateurs différents

Identifier la diversité des profils dans une équipe de magasin : anciens, nouveaux, polyvalents, saisonniers, étudiants

Repérer le niveau de compétence et de confiance de chaque collaborateur pour ajuster son management

Donner des consignes claires, suivre et recadrer en fonction du style choisi : plus ou moins directif, plus ou moins participatif

Accompagner la montée en compétences d'un collaborateur et favoriser son autonomie progressive

Atelier fil rouge : travailler sur 2 ou 3 profils de collaborateurs réels et définir le style de management le plus adapté à chacun

Développer une communication managériale bienveillante et positive

Développer sa capacité à communiquer de façon simple, claire et respectueuse avec l'équipe

Pratiquer l'écoute active : reformuler, vérifier la compréhension, reconnaître les efforts

Développer une autorité bienveillante : être ferme sur le cadre et les règles tout en restant dans le respect des personnes

Faire passer un message difficile de manière positive : remarque, recadrage, changement d'organisation, nouvelle procédure

Atelier fil rouge : s'exercer à faire passer un message important à son équipe : règle, changement, rappel à l'ordre, de manière claire et constructive

Jour 2 - Mettre en place les outils d'un management opérationnel

Identifier les spécificités du commerce alimentaire de détail : rythme soutenu, pics d'affluence, polyvalence, contraintes d'hygiène et de sécurité

Situer le rôle du manager opérationnel entre terrain, organisation et accompagnement des équipes

Repérer les impacts d'un management structuré sur la qualité de service, la satisfaction client et la fidélisation des collaborateurs

Clarifier les liens entre recrutement, intégration, management intergénérationnel et performance opérationnelle

Atelier fil rouge : décrire une situation récente qui a mis en difficulté l'équipe et repérer les enjeux de management opérationnel associés

Mettre en place des outils pour fiabiliser ses recrutements

Définir précisément le besoin en recrutement : poste, missions, horaires, contraintes, compétences clés

Construire une fiche de poste opérationnelle adaptée au commerce alimentaire de détail

Créer une grille de sélection de CV basée sur des critères objectifs et non discriminants

Structurer un guide d'entretien pour évaluer les compétences techniques et comportementales des candidats

Atelier fil rouge : élaborer une fiche de poste et une grille d'entretien pour un poste à pourvoir dans son magasin

Optimiser l'intégration des nouveaux collaborateurs

Préparer l'arrivée avant le premier jour : poste de travail, matériel, planning, information de l'équipe

Organiser un parcours d'intégration simple : accueil, visite, présentation des règles, mise en pratique accompagnée

Clarifier dès le départ les attentes réciproques en termes de comportement, de qualité et de relation client

Utiliser des supports d'intégration : check-list d'accueil, fiche de poste simplifiée, binôme ou tuteur de référence

Atelier fil rouge : construire une check-list d'intégration sur la première semaine pour un nouveau collaborateur

Accompagner les premières semaines et sécuriser la prise de poste

Planifier des points réguliers avec le nouveau collaborateur : retours, questions, ajustements

Observer en situation de travail et donner un feedback clair, factuel et bienveillant

Repérer les besoins de formation ou d'explication complémentaire sur les activités clés : caisse, rayon, hygiène, relation client

Utiliser la période d'essai comme un temps d'accompagnement structuré et non uniquement de contrôle

Atelier fil rouge : définir un mini-plan de suivi sur un mois avec trois rendez-vous clés d'échange et d'ajustement

Adapter son management aux différentes générations de collaborateurs

Identifier la diversité des profils dans l'équipe : jeunes collaborateurs, salariés expérimentés, temps partiel, étudiants, saisonniers

Comprendre les attentes spécifiques des nouvelles générations : sens, feedback, reconnaissance, apprentissage

Valoriser l'expérience des collaborateurs plus anciens et faciliter la transmission des savoir-faire

Adapter sa posture managériale et sa communication aux profils et situations : expliquer, impliquer, responsabiliser, recadrer

Atelier fil rouge : analyser 2 ou 3 profils réels de collaborateurs et définir l'attitude managériale adaptée

Structurer un management opérationnel cohérent au quotidien

Articuler recrutement, intégration et management intergénérationnel dans l'organisation du travail

Mettre en place des routines managériales simples : briefs, débriefs, points individuels courts, messages clés à faire passer

Formaliser quelques outils de base : planning d'équipe, tableau de polyvalence, consignes écrites, supports de suivi

Construire un plan d'action personnel pour renforcer son management opérationnel dans les semaines à venir

Atelier fil rouge : finaliser un kit de management opérationnel : grille d'entretien, check-list d'intégration, plan de suivi, actions prioritaires

Jour 3 - Anticiper et gérer les conflits

Situer les conflits dans le contexte spécifique du commerce alimentaire : rythme soutenu, pics d'affluence, pression client

Identifier les sources fréquentes de tension : répartition des tâches, horaires, charge de travail, application des règles, relation client

Mesurer les impacts d'un conflit non géré sur l'équipe, les clients et l'image du magasin

Différencier conflit, désaccord ponctuel et malaise latent au sein de l'équipe

Atelier fil rouge : décrire une situation de tension ou de conflit vécue en magasin et en analyser les causes et les conséquences

Identifier les différents types de conflits et leurs mécanismes

Reconnaître les principaux types de conflits : de rôle, de méthode, de relation, de valeurs, liés à l'organisation

Repérer les signes avant-coureurs d'un conflit : irritations répétées, non-dits, petites remarques, isolement

Comprendre les réactions habituelles face au conflit : évitement, affrontement, soumission, recherche de solution

Adapter son positionnement de manager selon le type de conflit et les personnes impliquées

Atelier fil rouge : classer plusieurs exemples de conflits dans les différents types et identifier le positionnement attendu du manager

Utiliser la communication non violente pour gérer les conflits

Rappeler les principes de base de la communication non violente : observation, sentiment, besoin, demande

Apprendre à décrire les faits sans jugement ni accusation, même sous pression

Exprimer son ressenti et ses besoins de manière professionnelle et respectueuse

Formuler des demandes claires et réalisables pour sortir de l'impasse et reconstruire la coopération

Atelier fil rouge : transformer des phrases spontanées de reproche en formulations inspirées de la communication non violente

Adopter une attitude assertive dans la gestion des conflits

Distinguer attitude passive, agressive, manipulatrice et assertive

Savoir s'affirmer dans son rôle de manager tout en respectant les personnes

Oser dire ce qui ne va pas et oser entendre les retours des collaborateurs

Gérer ses propres émotions : agacement, stress, fatigue, pour rester dans une posture constructive

Atelier fil rouge : s'exercer à mener un échange de recadrage ou de clarification en adoptant une attitude assertive

Mettre en œuvre des solutions adaptées aux situations de management

Choisir la bonne stratégie selon la situation : médiation, recadrage individuel, cadrage collectif, arbitrage

Conduire un entretien de résolution de conflit : préparation, écoute des deux parties, recherche de solutions, formalisation des accords

Fixer des règles de fonctionnement claires pour éviter la réapparition des mêmes conflits

Suivre les engagements pris et ajuster si nécessaire pour installer durablement un climat de travail serein

Atelier fil rouge : construire un mini-plan d'action pour traiter une situation de conflit réelle et prévenir sa réapparition

Jour 4 - Déléguer efficacement

Identifier les particularités de la délégation dans un commerce alimentaire de détail : rythme, contraintes d'horaires, polyvalence, contact client

Repérer les préjugés fréquents sur la délégation : « je vais plus vite en faisant moi-même », « ils ne sont pas prêts », « je vais perdre le contrôle »

Comprendre les bénéfices de la délégation pour le manager : gain de temps, prise de recul, focus sur les priorités

Mesurer les bénéfices de la délégation pour l'équipe : montée en compétences, motivation, responsabilisation

Atelier fil rouge : analyser une situation où l'on n'a pas délégué et imaginer ce qui aurait pu être différent avec une délégation adaptée

Connaître les principes et les moyens de la délégation

Clarifier ce que l'on peut déléguer et ce que l'on ne peut pas déléguer en tant que manager de magasin ou de rayon

Différencier délégation de tâches, délégation de responsabilité et simple répartition du travail

Définir le cadre d'un contrat de délégation : objectifs, limites, moyens, délais, critères de réussite

Identifier les moyens de déléguer : consignes écrites, procédures, check-lists, binômes, tutorat, planning

Atelier fil rouge : lister les tâches actuelles du manager et repérer celles qui peuvent faire l'objet d'une délégation progressive

Choisir les bons délégataires et communiquer la nouvelle organisation

Identifier les compétences, la motivation et la fiabilité des collaborateurs pour choisir les bons délégataires

Adapter le niveau de délégation au profil : débutant, confirmé, expert, jeune collaborateur, salarié expérimenté

Présenter clairement la délégation au collaborateur concerné : pourquoi lui, ce que l'on attend, ce que l'on lui confie

Communiquer la nouvelle organisation à l'équipe pour éviter malentendus, jalousies ou incompréhensions

Atelier fil rouge : définir un contrat de délégation pour une tâche précise et préparer son annonce

Suivre ses délégués sans les étouffer

Mettre en place un suivi adapté : fréquence des points, indicateurs simples, moments de retour

Trouver l'équilibre entre contrôle, accompagnement et confiance

Savoir recadrer un délégué si nécessaire sans reprendre systématiquement la tâche à sa place

Utiliser la délégation comme support d'apprentissage et de développement pour le collaborateur

Atelier fil rouge : construire un plan de suivi pour un collaborateur délégué

Conclure une délégation et ancrer la progression de l'équipe

Définir la fin de délégation : passation complète, stabilisation, rotation vers un autre collaborateur, retour temporaire au manager

Reconnaître le travail accompli et les compétences développées par le délégué

Tirer les enseignements de la délégation pour améliorer l'organisation globale du magasin

Construire un plan d'action pour faire de la délégation un levier durable de motivation et de développement d'équipe

Atelier fil rouge : formaliser un bilan de délégation et un plan d'actions pour développer progressivement la délégation dans son équipe

Jour 5 - Optimiser la gestion de son temps

Faire le point sur son organisation quotidienne dans le contexte spécifique du commerce alimentaire : horaires, flux clients, livraisons, imprévus

Identifier les tâches récurrentes, les urgences, les contraintes réglementaires et les demandes de dernière minute

Repérer les symptômes d'une mauvaise gestion du temps : stress, retards, sentiment de courir après tout, oublis, reports fréquents

Prendre conscience de l'impact de sa gestion du temps sur l'équipe, la qualité de service et la relation client

Atelier fil rouge : cartographier une journée type de travail et repérer les moments de surcharge et de perte d'efficacité

Identifier ses priorités et clarifier son rôle de manager

Distinguer tâches importantes et tâches urgentes dans le fonctionnement du magasin
Relier ses priorités à son rôle de manager : encadrement, animation, organisation, suivi des résultats, gestion client

Définir ce qui doit vraiment être fait par le manager et ce qui peut être partagé ou délégué

Fixer quelques priorités réalistes pour la journée, la semaine et la période : promotions, inventaires, réimplantations

Atelier fil rouge : classer ses tâches habituelles en catégories : important, urgent, à déléguer, et définir ses 3 priorités clés

Améliorer son système d'organisation au quotidien

Choisir des outils simples pour organiser son temps : agenda, to-do list, planning de la journée, tableau de bord d'équipe

Structurer ses journées : temps de préparation, temps d'animation, temps de traitement administratif, temps de présence terrain

Planifier les tâches récurrentes en tenant compte des pics d'activité : ouverture, pauses, sortie des écoles, fin de journée

Mettre en place des routines de travail permettant de limiter les urgences permanentes

Atelier fil rouge : construire une trame de journée ou de semaine type intégrant les priorités managériales et les contraintes du magasin

Comprendre et déjouer ses dévoreurs de temps

Identifier les dévoreurs de temps externes : sollicitations permanentes, interruptions, demandes non planifiées, réunions mal préparées

Repérer les dévoreurs de temps internes : procrastination, perfectionnisme, manque de décision, dispersion, difficulté à dire non

Apprendre à gérer les interruptions tout en restant disponible pour l'équipe et les clients

Mettre en place des stratégies concrètes pour limiter l'impact de ces dévoreurs : regroupement des tâches, plages protégées, règles simples de fonctionnement

Atelier fil rouge : choisir deux dévoreurs de temps majeurs et définir des

actions immédiates pour en réduire l'impact

Mettre en œuvre un plan d'action pour optimiser son temps

Synthétiser les pistes d'amélioration identifiées au cours de la formation

Définir des objectifs concrets et mesurables pour améliorer sa gestion du temps dans les semaines à venir

Choisir 2 ou 3 outils ou routines à tester en priorité dans son magasin

Prévoir un temps de bilan personnel pour ajuster et ancrer les nouvelles habitudes d'organisation

Atelier fil rouge : rédiger son plan d'action « gestion du temps » sur un mois avec des actions datées et des indicateurs simples de réussite