

Communication, Gestion des Conflits & Leadership pour Directeur de Magasin / Manager de proximité

Objectifs de formation

- Renforcer son impact managérial en développant une communication efficace, une posture exemplaire et des compétences en gestion des conflits pour mieux fédérer son équipe.

Objectifs pédagogiques

- Améliorer sa communication managériale pour mieux faire passer les messages et créer de l'adhésion.

- Gérer les tensions et les conflits avec assertivité.
- Renforcer son exemplarité pour inspirer et fédérer.
- Mobiliser et embarquer durablement son équipe autour d'objectifs communs.

Durée : 03 jours - 21 heures

Mise à jour le : 9 juin 2026

Présentiel : Présentiel ou classe virtuelle

Tarifs :

1795 € (tarif incluant un module e-learning « Mieux communiquer grâce à l'écoute active » Nathan / Daesign)

Dates :

Les 24, 25 + 31 Aout 2026

Les 23, 24 + 30 Novembre 2026

Les 17, 18 + 24 Mars 2027

Les 09, 10 + 16 Juin 2027

Prérequis

Aucun

Public

- Directeurs de magasin
- Responsables de point de vente ou adjoints
- Managers de proximité

Programme

Jour 1 – Communication managériale & posture de leader

Matin : Communiquer avec impact en tant que manager

- Les clés de la communication claire et motivante.
- Adapter son message au contexte et à l'interlocuteur.
- Éviter les malentendus, gérer les émotions dans les échanges tendus.

Après-midi : Trouver sa posture de leader

- Affirmation de soi et autorité naturelle.
- Se positionner sans rigidité ni laxisme.
- Cas concrets : recadrer sans braquer, gérer les collaborateurs "résistants".

Jour 2 – Prévention et gestion des conflits

Matin : Repérer et désamorcer les tensions

- Signes avant-coureurs : repérer quand « ça chauffe ».
- Causes typiques de conflit en magasin (charge, reconnaissance, styles…).
- Mise en place d'un cadre clair : rôles, règles, feedbacks réguliers.

Après-midi : Gérer un conflit avec méthode

- L'entretien de résolution : étapes, posture, outils (DESC, OSBD…).
- Cas pratiques : tensions entre vendeurs, reproches en public, collaborateur qui « teste les limites ».
- Réagir à chaud ou à froid ? Choisir le bon moment et le bon lieu.

Jour 3 – Exemplarité & mobilisation des équipes

Matin : Être un manager exemplaire

- Ce que l'équipe attend d'un "vrai" manager : cohérence, équité, engagement.
- Impact de l'exemplarité sur la motivation et la crédibilité.
- "Faire ce que je dis, dire ce que je fais" : cohérence entre discours et comportements.

Après-midi : Embarquer et fédérer son équipe

- Donner du sens au travail quotidien.
- Instaurer des rituels collectifs motivants (briefs, débriefs, reconnaissance…).
- Responsabiliser, faire confiance, valoriser les progrès.
- Techniques pour mobiliser en période tendue ou en cas de démotivation.

Modalités pédagogiques

- Alternance d’apports théoriques et pratiques
- Exercices d’applications construits à partir des informations transmises par le commanditaire
- Travail en sous-groupe
- Document de synthèse remis à l’issue de la formation
- Matériel : aucun

Modalités d'évaluation des acquis

- En amont de la formation : recueil des attentes, réunion de cadrage
- Pendant la formation : Test, QCM, cas pratiques, mises en situation
- En aval de la formation : évaluation à chaud, évaluation à froid.

Financement

- OPCO sous conditions
- Entreprise
- Individuel

Dates et horaires

- Intra-entreprise en concertation avec l’entreprise
- Inter-entreprises, selon planning de formation ORDIA
- Horaires de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30

Le bâtiment est accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR), pour tout autre handicap, nous contacter pour mise en place des moyens de compensation. Les services proposés sont accessibles à tous sous couvert :

- que l’information soit transmise suffisamment en amont aux équipes afin de permettre la mise en place des moyens de compensation
- que les moyens de compensation n’appartenant pas au centre puissent effectivement être mis en place (interface de communication…)
- que la formation envisagée soit compatible avec le handicap.

Référent handicap et personnel sensibilisé

Prévention des ruptures de parcours en formation

- Création d'un climat bienveillant et inclusif dès le démarrage pour favoriser l'implication de chacun.
- Identification des niveaux et besoins individuels afin d'adapter le rythme et les explications (tour de table).
- Méthodes pédagogiques variées (démonstrations, cas pratiques, échanges collectifs) pour maintenir l'attention et l'intérêt.
- Questions fréquentes de la part de l'intervenant/e et valorisation des apports des participant·e·s pour renforcer l'engagement.
- Temps de reformulation ou appui individuel si nécessaire afin d'éviter le décrochage.
