

Formation L'affirmation de soi dans le respect d'autrui

■ Durée :	1 jours (7 heures)
■ Tarifs inter-entreprise :	875,00 € HT (standard) 700,00 € 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 de la communication dans un commerce alimentaire de détail - Maîtriser les bases de la communication et de la communication interpersonnelle - Disposer d'outils pour mettre à profit la communication assertive (« oser entendre » et « oser dire ») dans un commerce alimentaire de détail - Savoir définir un plan d'action personnel pour renforcer son affirmation de soi au quotidien.
■ 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 :	MAN102720-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 enjeux de la communication d'équipe en commerce alimentaire

Situer le rôle de la communication d'équipe dans un commerce alimentaire de détail

Comprendre les spécificités du secteur : rythme soutenu, pics d'affluence, polyvalence, contraintes d'hygiène et de sécurité

Repérer l'impact de la communication interne sur l'ambiance de travail, la qualité de service et la relation client

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

Atelier fil rouge : décrire une situation vécue où la communication d'équipe a facilité ou compliqué la journée de travail

Comprendre son propre mode de communication

Rappeler les bases de la communication : message, intention, perception, feed-back

Identifier la communication verbale, non verbale et paraverbale dans les interactions au magasin

Repérer son système de communication habituel : plutôt réservé, direct, évitant, conciliant, impulsif...

Prendre conscience de l'effet de son mode de communication sur les autres et sur soi-même

Atelier fil rouge : réaliser un auto-diagnostic simple de son style de communication à partir de situations concrètes

Distinguer attitudes passive, agressive, manipulatrice et assertive

Définir les différentes attitudes de communication : passive, agressive, manipulatrice, assertive

Illustrer ces attitudes par des exemples tirés de la vie du commerce alimentaire (caisse, rayon, réserve, salle de pause)

Comprendre que l'assertivité est l'art de « oser dire » et « oser entendre » dans le respect d'autrui

Identifier les bénéfices d'une posture assertive pour soi, pour l'équipe et pour les clients

Atelier fil rouge : analyser des mini-scènes jouées ou racontées et identifier le type de communication utilisé dans chaque cas

Mettre en place une communication assertive au quotidien

Apprendre à exprimer un besoin ou une limite sans agressivité ni culpabilisation

Utiliser des formulations claires et respectueuses pour demander, refuser ou proposer une alternative

S'entraîner à écouter réellement l'autre, à reformuler et à demander des précisions avant de réagir

Réagir de manière assertive face à une remarque, une critique, une tension ou un désaccord en situation de travail

Atelier fil rouge : s'exercer à reformuler, à dire non, à faire une demande ou à faire un recadrage simple sur des situations du magasin

Construire son plan d'action personnel d'affirmation de soi

Identifier les situations concrètes où l'on souhaite progresser en affirmation de soi (prise de parole, refus, demande d'aide, gestion de conflit)

Choisir des objectifs réalistes et mesurables pour améliorer sa communication assertive

Définir 2 ou 3 outils à utiliser au quotidien : phrases clés, réflexes d'écoute, temps de pause avant de répondre

Formaliser un plan d'action personnel à mettre en œuvre à la suite de la formation et prévoir un temps de bilan

Atelier fil rouge : rédiger son plan d'action individuel « affirmation de soi dans le respect d'autrui » pour les 4 prochaines semaines