

Formation Manager par la communication : assertivité, CNV et nouvelles générations

■ Durée :	4 jours (28 heures)
■ Tarif inter-entreprises :	2 995,00 € HT (Présentiel) 2 396,00 € HT (Distanciel)
■ Public :	Managers, responsables de magasin, chefs d'équipe, adjoints ou toute personne amenée à communiquer, animer, recadrer ou accompagner une équipe
■ Pré-requis :	Aucun prérequis particulier. Une première expérience en management, coordination d'équipe ou relation client est un plus.
■ Objectifs :	Maîtriser les bases de la communication interpersonnelle en équipe - Identifier les obstacles à la communication et prévenir les malentendus - Développer une posture assertive dans le respect d'autrui - Savoir dire, entendre, reformuler et poser un cadre avec clarté - Utiliser les principes de la communication non violente dans les situations managériales - Gérer les tensions, critiques et désaccords avec une posture constructive - Adapter sa communication aux nouvelles générations - Renforcer la motivation, l'autonomie et l'engagement des jeunes collaborateurs
■ 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.

<p>■ Modalité d'évaluation :</p>	<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.
<p>■ Sanction :</p>	Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis
<p>■ Référence :</p>	MAN102976-F
<p>■ Note de satisfaction des participants :</p>	Pas de données disponibles
<p>■ Contacts :</p>	commercial@dawan.fr - 09 72 37 73 73
<p>■ Modalités d'accès :</p>	Possibilité de faire un devis en ligne (www.dawan.fr, moncompteformation.gouv.fr, maformation.fr, etc.) ou en appelant au standard.
<p>■ Délais d'accès :</p>	Variable selon le type de financement.
<p>■ Accessibilité :</p>	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 - Mettre la communication au service de l'équipe

Identifier ses attentes et situations vécues

Énoncer les objectifs de la journée

Reconnaître les éléments du schéma de communication : émetteur, récepteur, message, feedback

Distinguer les 3 niveaux de communication : verbale, paraverbale, non-verbale

Identifier les obstacles à la communication en commerce de détail

Nommer les filtres individuels : croyances, valeurs, expériences

Différencier faits et interprétations dans une situation donnée

Expliquer l'impact des filtres sur les relations dans l'équipe

Atelier fil rouge : analyser une situation de malentendu en magasin et détecter les filtres en jeu

Utiliser les outils pour mieux communiquer

Distinguer faits, interprétations et sentiments dans un message

Appliquer l'approche DESC pour structurer ses messages

Formuler un feedback constructif à un collègue
Classifier mots poisons et mots antidotes dans le contexte commercial
Sélectionner un vocabulaire positif pour renforcer la cohésion d'équipe
Utiliser des formulations qui créent de la coopération
Comparer questions ouvertes et fermées selon le contexte
Choisir le type de question adapté à la situation
Pratiquer la technique du questionnement pour clarifier les besoins

Atelier fil rouge : reformuler une réclamation client et construire un dialogue efficace

Développer sa communication interpersonnelle

Reproduire les techniques de synchronisation : posture, voix, rythme
Adapter sa communication à son interlocuteur
Appliquer la synchronisation en binôme vendeur-caissier
Différencier les 3 types d'écoute : active, réactive, passive
Identifier les signaux non-verbaux d'une écoute de qualité
Employer les techniques de reformulation : écho et synthèse
Reconnaître les distorsions, omissions et généralisations
Repérer les exemples typiques en commerce : "toujours", "jamais", "on devrait"
Poser des questions de précision pour clarifier

Atelier fil rouge : décrypter les malentendus et pratiquer l'écoute active à partir de situations concrètes

Renforcer la dynamique d'équipe par la communication

Identifier les 4 zones de la fenêtre de Johari : publique, aveugle, cachée, inconnue
Expérimenter l'élargissement de sa zone publique pour améliorer les relations
Formuler un feedback constructif entre collègues
Expliquer l'équilibre interactions positives / interactions négatives
Évaluer l'impact de la communication sur le climat d'équipe et la performance
Intégrer la reconnaissance et le recadrage au quotidien
Organiser la transmission d'informations entre équipes
Structurer des briefings efficaces manager-équipe
Gérer les tensions en période d'affluence
Coordonner les communications caisse-rayons-arrière-boutique

Atelier fil rouge : résoudre des cas concrets du quotidien et proposer des solutions de communication

Jour 2 - Développer son affirmation de soi dans le respect d'autrui

Partager une situation professionnelle où l'on n'a pas osé dire ou entendre
Identifier collectivement les enjeux de l'assertivité en commerce de détail
Formuler ses objectifs personnels pour la journée
Reconnaître les 4 attitudes relationnelles : passif, agressif, manipulateur, assertif
Analyser ses propres réactions face aux situations tendues : client mécontent, collègue en retard, directive managériale
Distinguer comportement, émotion et besoin dans chaque attitude
Évaluer l'impact sur soi : stress, frustration, épuisement
Mesurer l'impact sur l'équipe : climat, efficacité, turnover
Calculer l'impact sur le commerce : satisfaction client, ventes, image

Atelier fil rouge : compléter sa carte d'identité communicationnelle et repérer ses zones de confort et d'inconfort

Comprendre les fondamentaux de l'assertivité

Définir l'assertivité : ni paillason, ni hérisson
Expliquer les droits assertifs fondamentaux : droit à l'erreur, au respect, au refus, à l'expression
Relier assertivité et estime de soi dans le contexte professionnel
Appliquer la méthode DESC : Décrire, Exprimer, Spécifier, Conclure
Formuler une demande claire et positive
Utiliser le "je" plutôt que le "tu" accusateur
Exprimer un désaccord constructif face au manager
Refuser une sollicitation sans culpabiliser
Accueillir une critique sans se justifier automatiquement
Distinguer critique constructive et attaque personnelle
Pratiquer l'écoute empathique face à un collègue en difficulté
Recevoir un compliment avec simplicité

Atelier fil rouge : expérimenter DESC sur des situations de demande d'aide, de recadrage ou de remarque désobligeante

Utiliser la boîte à outils de l'assertivité

Utiliser la technique du disque rayé pour répéter calmement sa position sans se laisser déstabiliser
Démontrer la technique face à un client insistant
Utiliser la technique de l'édredon pour désamorcer l'agressivité
Transformer une critique en opportunité d'échange
Utiliser la technique du brouillard pour préserver sa sérénité face aux jugements
Utiliser l'accord de principe sans céder sur le fond

Poser des questions assertives pour comprendre le reproche

Identifier le besoin réel derrière une réclamation

Adopter une posture ouverte et ancrée

Maintenir un contact visuel approprié

Moduler sa voix : débit, volume, tonalité

Gérer sa respiration dans les moments de tension

Atelier fil rouge : tester les techniques assertives sur des cas réels apportés par les participants

Appliquer l'assertivité aux situations du commerce alimentaire

Négocier ses horaires ou congés

Proposer une amélioration d'organisation

Exprimer un désaccord sur une décision

Solliciter un entretien pour parler de ses conditions de travail

Résoudre un conflit d'équipe entre caisse et rayon

Demander le respect des règles collectives : ponctualité, rangement, procédures

Gérer les remarques déplacées ou le favoritisme perçu

Coordonner efficacement lors des rushes

Poser des limites face à un client agressif

Maintenir son professionnalisme sous la pression

Savoir dire non tout en préservant la relation commerciale

Se protéger émotionnellement des situations difficiles

Identifier les pièges : sur-justification, agressivité passive, fausse assertivité

Atelier fil rouge : rejouer collectivement une scène difficile en testant différentes réponses assertives

Jour 3 - Utiliser la communication non violente dans le management

Partager une situation managériale récente source de tension ou de frustration

Identifier les réactions habituelles face au conflit en équipe

Évaluer son niveau de stress managérial et ses déclencheurs

Reconnaître les spécificités du management en commerce alimentaire de détail : horaires, pression commerciale, diversité des profils

Expliquer l'impact d'une communication violente sur la performance et le climat d'équipe

Distinguer violence verbale, violence symbolique et micro-agressions managériales

Identifier les formes de violence ordinaire : jugements, ordres, comparaisons, menaces, culpabilisation

Analyser les déclencheurs de la violence communicationnelle en situation de stress

Repérer ses automatismes verbaux violents

Examiner ses croyances limitantes sur le management

Comprendre le lien entre besoins non satisfaits et réactions violentes

Atelier fil rouge : déconstruire des situations managériales et transformer les phrases violentes en observations factuelles

Appliquer les 4 piliers de la communication non violente

Découvrir le processus OSBD de Marshall Rosenberg

Observer sans juger

Différencier observation factuelle et interprétation ou jugement

Formuler des observations objectives sur les comportements de son équipe

Identifier et exprimer ses émotions de manager : frustration, inquiétude, déception, colère, impuissance

Distinguer sentiments authentiques et faux sentiments

Nommer ses émotions pour désamorcer la charge émotionnelle

Identifier ses besoins de manager : reconnaissance, coopération, efficacité, respect, sécurité, contribution

Repérer les besoins cachés derrière les comportements difficiles de l'équipe

Différencier demande et exigence

Formuler des demandes concrètes, positives, réalisables et négociables

Vérifier la compréhension et l'acceptation de la demande

Atelier fil rouge : transformer des situations managériales conflictuelles en utilisant les 4 étapes OSBD

Utiliser la CNV dans les situations managériales

Recadrer un comportement problématique : retards répétés, non-respect des consignes, attitude négative

Appliquer OSBD pour un recadrage constructif et respectueux

Pratiquer l'empathie tout en posant des limites claires

Gérer les conflits entre collaborateurs : tensions caisse/rayon, jalousies, favoritisme perçu

Utiliser l'écoute empathique pour comprendre les besoins de chacun

Faciliter un dialogue constructif sans prendre parti

Annoncer une décision difficile : refus de congés, modification d'horaires, objectifs ambitieux

Structurer son message avec honnêteté et empathie

Anticiper les réactions émotionnelles et accueillir les désaccords

Négocier dans le respect des contraintes et besoins mutuels

Atelier fil rouge : jouer des situations de recadrage, médiation et annonce de décision difficile

Développer une posture de manager CNV

Donner un feedback négatif de manière factuelle et orientée solution

Éviter le sandwich feedback pour plus d'authenticité

Co-construire un plan d'amélioration

Recevoir une critique ou une remontée négative sans se défendre automatiquement

Pratiquer l'auto-empathie pour gérer ses réactions émotionnelles

Traduire les reproches en besoins non satisfaits

Différencier sympathie, empathie et empathie résonante

Pratiquer les niveaux d'écoute empathique : accueillir, refléter, deviner, vérifier

Utiliser le silence et la présence comme outils managériaux

Reconnaître ses propres déclencheurs émotionnels

Identifier ses besoins de manager non satisfaits

Animer un briefing d'équipe en CNV

Solliciter la participation et les suggestions de l'équipe

Négocier des solutions gagnant-gagnant lors des tensions

Identifier les situations où la CNV ne suffit pas : faute grave, danger immédiat, cadre à poser fermement

Atelier fil rouge : construire ses phrases ressources CNV pour les situations récurrentes

Jour 4 - Manager les nouvelles générations

Comprendre ce que l'on entend par nouvelles générations : jeunes actifs, étudiants, alternants, saisonniers

Situer la place des jeunes collaborateurs dans un commerce alimentaire de détail

Repérer les contraintes spécifiques du secteur pour les jeunes : horaires, rythme, polyvalence, contact client permanent

Prendre conscience de ses propres représentations et éventuels préjugés sur les nouvelles générations

Atelier fil rouge : partager des situations vécues avec de jeunes collaborateurs et identifier les incompréhensions récurrentes

Comprendre le fonctionnement et les attentes des nouvelles générations

Identifier les besoins et attentes fréquents : sens du travail, reconnaissance, équilibre de vie, apprentissage, feedback régulier

Comprendre les comportements observés en magasin : rapport au temps, au cadre, à

l'autorité, au collectif

Repérer l'influence du numérique et des réseaux sociaux sur les modes de communication et de relation

Différencier les individus des clichés générationnels tout en tenant compte des tendances de fond

Atelier fil rouge : construire un portrait type de jeune collaborateur dans son magasin, puis le confronter à la réalité de son équipe

Identifier et activer les leviers de motivation des jeunes collaborateurs

Repérer ce qui motive et dé motive les nouvelles générations dans un commerce alimentaire de détail

Utiliser les leviers du quotidien : intégration, ambiance d'équipe, variété des tâches, confiance, tutorat, montée en compétences

Donner du sens aux missions : expliquer le pourquoi des règles, des consignes et des priorités

Mettre en place des rituels simples de reconnaissance et de feedback constructif

Atelier fil rouge : lister pour un jeune collaborateur réel les facteurs de motivation et de dé motivation, puis imaginer des actions concrètes

Adapter sa posture managériale et ses outils aux nouvelles générations

Faire évoluer sa posture : passer du « faire faire » au « faire grandir » dans la limite des contraintes du magasin

Adapter sa communication : messages courts, clairs, concrets, avec un feedback rapide

Utiliser des outils adaptés : tutorat, binômes, consignes visuelles, supports simples, messageries internes si existantes

Gérer différemment les remarques, contestations ou questions fréquentes des jeunes collaborateurs

Accompagner les jeunes sur les activités clés : caisse, mise en rayon, gestion des dates, respect des règles d'hygiène et de sécurité, relation client

Structurer l'apprentissage : démontrer, faire faire avec supervision, laisser faire en autonomie contrôlée

Fixer des objectifs clairs et réalisables avec des points de suivi réguliers

Définir un plan d'action pour mieux intégrer et fidéliser les jeunes collaborateurs dans son magasin

Atelier fil rouge : élaborer un mini-plan d'accompagnement sur un mois pour un jeune collaborateur sur une activité clé