

## Formation Management RH de proximité : recruter, intégrer, motiver et conduire les entretiens

■ <b>Durée :</b>	4 jours (28 heures)
■ <b>Tarif inter-entreprises :</b>	2 995,00 € HT (Présentiel) 2 396,00 € HT (Distanciel)
■ <b>Public :</b>	Managers, responsables de magasin, responsables de rayon, chefs d'équipe, adjoints ou toute personne amenée à recruter, intégrer, animer et suivre des collaborateurs dans un commerce alimentaire de détail.
■ <b>Pré-requis :</b>	Aucun prérequis particulier. Une première expérience en management, coordination d'équipe ou recrutement est un plus.
■ <b>Objectifs :</b>	Définir précisément un besoin de recrutement et sélectionner les bons profils - Structurer un entretien de recrutement et sécuriser la décision d'embauche - Préparer et réussir l'accueil d'un nouveau collaborateur - Accompagner l'intégration et les premières semaines de prise de poste - Identifier les leviers de motivation individuels et collectifs - Animer l'équipe au quotidien et maintenir l'engagement dans la durée - Conduire les principaux entretiens managériaux : motivation, recadrage, évaluation annuelle et entretien professionnel -
■ <b>Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formation synchrone en présentiel et distanciel.</li><li>• Méthodologie basée sur l'Active Learning : 75 % de pratique minimum.</li><li>• Un PC par participant en présentiel, possibilité de mettre à disposition en bureau à distance un PC et l'environnement adéquat.</li><li>• Un formateur expert.</li></ul>

<p>■ <b>Modalité d'évaluation :</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition des besoins et attentes des apprenants en amont de la formation.</li> <li>• Auto-positionnement à l'entrée et la sortie de la formation.</li> <li>• Suivi continu par les formateurs durant les ateliers pratiques.</li> <li>• Évaluation à chaud de l'adéquation au besoin professionnel des apprenants le dernier jour de formation.</li> </ul>
<p>■ <b>Sanction :</b></p>	Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis
<p>■ <b>Référence :</b></p>	MAN102974-F
<p>■ <b>Note de satisfaction des participants :</b></p>	Pas de données disponibles
<p>■ <b>Contacts :</b></p>	commercial@dawan.fr - 09 72 37 73 73
<p>■ <b>Modalités d'accès :</b></p>	Possibilité de faire un devis en ligne (www.dawan.fr, moncompteformation.gouv.fr, maformation.fr, etc.) ou en appelant au standard.
<p>■ <b>Délais d'accès :</b></p>	Variable selon le type de financement.
<p>■ <b>Accessibilité :</b></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 - Recruter ses collaborateurs avec méthode

Identifier les enjeux du recrutement en commerce alimentaire de détail

Reconnaître les spécificités sectorielles : horaires atypiques, pénibilité, turn-over élevé, polyvalence requise

Mesurer le coût d'un recrutement raté : financier, humain, organisationnel

Comprendre l'équation : bon recrutement = performance + fidélisation + ambiance

Identifier les erreurs fréquentes à éviter en recrutement

**Atelier fil rouge : partager une expérience de recrutement réussie et une expérience de recrutement difficile, puis identifier les facteurs clés de réussite**

### Définir précisément son besoin de recrutement

Différencier remplacement, création de poste et renfort temporaire

Questionner la nécessité du recrutement : réorganiser, former, externaliser ou recruter

Identifier les contraintes spécifiques du poste en commerce alimentaire

Lister les missions essentielles et secondaires du poste

Définir les compétences techniques : caisse, rayon, gestion des stocks, HACCP, merchandising

Identifier les compétences comportementales : résistance au stress, orientation client, esprit d'équipe, autonomie

Déterminer les prérequis non négociables et les compétences développables

**Atelier fil rouge : construire une fiche de poste complète pour un poste à pourvoir dans son magasin**

### **Rédiger une annonce et sélectionner les candidatures**

Structurer une annonce : accroche, présentation de l'enseigne, missions, profil, conditions, modalités de candidature

Utiliser un langage inclusif et non discriminatoire

Valoriser les avantages du poste et de l'enseigne

Être transparent sur les contraintes : horaires décalés, station debout, port de charges

Choisir les bons canaux de recrutement : Pôle Emploi, sites spécialisés, réseaux sociaux, écoles, cooptation, vitrine magasin

Organiser le tri des CV : présélection rapide, analyse approfondie, shortlist finale

Repérer les signaux positifs et les signaux d'alerte dans une candidature

Éviter les critères discriminatoires et appliquer strictement la réglementation

**Atelier fil rouge : trier plusieurs CV fictifs, justifier ses choix et identifier les biais potentiellement discriminatoires**

### **Conduire un entretien de recrutement efficace**

Préparer l'entretien : relecture du CV, questions à poser, grille d'évaluation, conditions matérielles

Appliquer les phases d'un entretien de recrutement réussi : accueil, présentation du candidat, évaluation, présentation du poste, questions et clôture

Utiliser les techniques de questionnement adaptées

Appliquer la méthode STAR : Situation, Tâche, Action, Résultat

Évaluer les compétences réelles plutôt que les déclarations générales

Observer le langage non-verbal : posture, regard, gestuelle, débit de parole, cohérence verbal / non-verbal

Gérer les maladresses liées au stress du candidat

**Atelier fil rouge : conduire un entretien de recrutement à partir de cas pratiques : caissier, employé de rayon, manager adjoint**

### **Décider, formaliser et sécuriser son recrutement**

Comparer les candidats sur la base de critères objectifs  
Remplir une grille d'évaluation après chaque entretien  
Impliquer l'équipe si nécessaire : entretien croisé, mise en situation, avis terrain  
Organiser une mise en situation pratique avec une grille d'observation  
Prendre une décision finale dans un délai raisonnable  
Annoncer la décision au candidat retenu  
Répondre aux candidats non retenus avec une posture adaptée  
Formaliser l'embauche et préparer la période d'essai

**Atelier fil rouge : finaliser sa boîte à outils recrutement : fiche de poste, grille d'évaluation, guide d'entretien, trame d'annonce**

## **Jour 2 - Accueillir et intégrer un nouveau collaborateur**

Situer le rôle du manager dans la cohésion et la dynamique de l'équipe  
Comprendre les spécificités du commerce alimentaire : rythme soutenu, horaires, normes d'hygiène et de sécurité, contact client permanent  
Repérer l'impact de l'arrivée d'un nouveau collaborateur sur l'organisation et sur le reste de l'équipe  
Identifier les risques d'un accueil mal préparé : démotivation, erreurs, départ rapide, tensions dans l'équipe

**Atelier fil rouge : analyser une expérience d'arrivée réussie ou difficile dans un magasin**

## **Adapter ses pratiques managériales à un nouveau collaborateur**

Clarifier les attentes réciproques dès le départ : missions, posture, règles, fonctionnement d'équipe  
Adapter son style de management à un collaborateur débutant ou nouvel arrivant dans l'enseigne  
Être présent et disponible sans tomber dans le micro-management  
Créer un climat de confiance propice aux questions, aux retours et à la montée en compétence

**Atelier fil rouge : définir les attitudes managériales à adopter durant les jours 1, 2 et 3 d'arrivée**

## **Maîtriser les étapes clés de l'accueil**

Préparer l'arrivée avant le premier jour : informer l'équipe, organiser le poste de travail, prévoir le matériel et les accès nécessaires  
Structurer le parcours d'intégration : accueil, visite du magasin, présentation de l'équipe, explication des règles et procédures essentielles

Planifier les temps d'accompagnement sur le terrain : démonstration, observation, pratique guidée, autonomie progressive

Prévoir des points réguliers de suivi durant la période d'essai : retours croisés, ajustements, encouragements

**Atelier fil rouge : construire un mini-parcours d'intégration sur la première semaine dans son propre magasin**

### **Mettre en place les moyens nécessaires à un accueil réussi**

Identifier les outils d'accueil utiles : livret ou fiche d'accueil, check-list d'intégration, planning des premiers jours

S'appuyer sur l'équipe : rôle du tuteur, du collègue référent, des collaborateurs expérimentés

Formaliser les consignes essentielles : sécurité, hygiène, tenue, organisation des rayons, fonctionnement des caisses

Faciliter la circulation de l'information entre l'équipe, le nouveau collaborateur et le manager

**Atelier fil rouge : élaborer une check-list d'accueil et une fiche de poste simplifiée pour un nouveau collaborateur**

### **Accompagner l'intégration et assurer le suivi dans la durée**

Observer le nouveau collaborateur en situation de travail

Donner un feedback régulier, clair et bienveillant

Repérer les signaux de difficulté : fatigue, erreurs répétées, isolement, manque de confiance

Mettre en place des actions de soutien : réexplication, binôme, formation complémentaire, recadrage constructif si nécessaire

Faire un bilan d'intégration partagé pour décider des suites : confirmation, prolongation d'accompagnement, ajustements de poste

Évaluer la période d'essai avec des critères objectifs

**Atelier fil rouge : construire un plan de suivi sur un mois avec des temps de point formalisés**

### **Jour 3 - Animer, motiver et fédérer ses collaborateurs**

Identifier les spécificités du commerce alimentaire de détail : rythme soutenu, contact client permanent, contraintes d'horaires et d'hygiène

Situer le rôle du manager dans l'animation et la motivation quotidienne de l'équipe

Repérer les effets d'une équipe peu motivée sur l'ambiance, la qualité de service et la satisfaction client

Différencier management de contrôle et management qui donne envie de s'impliquer

**Atelier fil rouge : décrire une situation où l'équipe était très motivée ou démobilisée et analyser le rôle du manager**

### **Identifier les leviers de motivation individuels et collectifs**

Comprendre les principaux leviers de motivation : reconnaissance, sens, autonomie, apprentissage, ambiance, équité

Repérer ce qui motive et démotive les collaborateurs dans un commerce alimentaire de détail

Différencier motivation individuelle et dynamique de groupe

Éviter les idées reçues : ce qui motive l'un ne motive pas forcément l'autre

**Atelier fil rouge : cartographier les facteurs de motivation et de démotivation à partir de situations réelles vécues en magasin**

### **Réunir et animer son équipe au quotidien**

Organiser des temps d'échanges réguliers : briefs, débriefs, réunions d'équipe courtes et efficaces

Donner de la visibilité sur les objectifs du jour, les priorités et les rôles de chacun

Favoriser la participation de l'équipe : écouter, questionner, valoriser les idées et les propositions

Adopter une posture d'animateur d'équipe : présence sur le terrain, disponibilité, cohérence entre discours et actions

**Atelier fil rouge : construire le déroulé type d'un brief ou d'une courte réunion d'équipe en début de journée**

### **Fédérer la cohésion dans un commerce alimentaire de détail**

Renforcer l'esprit d'équipe malgré les contraintes : roulements, temps partiels, saisonniers, remplacements

Encourager la coopération entre caisse, rayon, réserve, préparation et autres activités clés

Gérer les tensions et incompréhensions pour éviter qu'elles ne s'installent dans la durée

Valoriser les réussites collectives : objectifs atteints, bonnes pratiques, entraide entre collègues

**Atelier fil rouge : identifier des actions simples pour améliorer la cohésion : binômes, entraide sur les pics, moments de reconnaissance collective**

### **Développer et maintenir la motivation dans le temps**

Adopter des attitudes managériales qui soutiennent la motivation : feedback régulier, écoute, justice perçue, exemplarité

Fixer des objectifs clairs, atteignables et suivis dans le temps, à la fois individuels et collectifs

Adapter son management aux profils et aux moments : nouveau collaborateur, ancien, jeune, collaborateur en difficulté, collaborateur en réussite

Mettre en place des rituels de motivation : point hebdomadaire, bilan de la semaine, reconnaissance des efforts

**Atelier fil rouge : construire un mini-plan d'action pour animer et maintenir la motivation de son équipe sur les prochaines semaines**

#### **Jour 4 - Conduire les entretiens managériaux**

Situer les entretiens managériaux dans le quotidien d'un commerce alimentaire de détail

Prendre en compte les spécificités du secteur : rythme soutenu, contraintes d'horaires, polyvalence, contact client

Identifier les risques liés à l'absence d'entretiens structurés : incompréhensions, démotivation, erreurs répétées

Différencier les moments d'échange informels et les entretiens formalisés avec un objectif précis

**Atelier fil rouge : recenser les entretiens déjà pratiqués dans son magasin et identifier ceux qui manquent ou sont à structurer**

#### **Connaître les principaux types d'entretiens managériaux**

Définir les différents types d'entretiens : motivation, recadrage et/ou sanction, évaluation annuelle, entretien professionnel

Préciser l'objectif de chaque entretien, son cadre et sa fréquence

Repérer les situations où chaque type d'entretien est le plus pertinent dans un commerce alimentaire de détail

Clarifier ce qui relève de l'obligation légale et ce qui relève de la pratique managériale

**Atelier fil rouge : associer des situations concrètes de magasin à chaque type d'entretien managérial**

#### **Mener un entretien de motivation**

Préparer un entretien de motivation : contexte, objectifs, points à aborder, exemples concrets

Valoriser les réussites et les efforts fournis dans un environnement exigeant

Donner du feedback constructif et encourager la progression du collaborateur

Co-construire des pistes d'évolution : compétences à développer, responsabilités, projets à court terme

**Atelier fil rouge : conduire un court entretien de motivation avec un collaborateur ayant fourni un effort particulier**

### **Mener un entretien de recadrage et/ou de sanction**

Identifier les situations nécessitant un recadrage ou une sanction : manquements répétés, non-respect des règles, comportements inadaptés

Préparer l'entretien : faits précis, conséquences, règles de l'entreprise, objectif de changement

Conduire l'entretien de recadrage : rappeler le cadre, écouter la version du collaborateur, exprimer les attentes, convenir d'engagements

Adapter la posture en cas de sanction : annoncer la décision avec clarté et respect, expliquer les suites et les conditions de poursuite

**Atelier fil rouge : jouer un entretien de recadrage sur un cas concret de non-respect de règles en caisse ou en rayon**

### **Mener un entretien d'évaluation annuelle**

Clarifier les objectifs de l'entretien d'évaluation annuelle dans un commerce alimentaire de détail

Préparer l'entretien : bilans de l'année, objectifs, indicateurs, points forts, axes d'amélioration

Structurer l'entretien : retour sur les missions, comportement, compétences, relation client, travail en équipe

Fixer des objectifs réalistes et partagés pour la période à venir

Définir les moyens d'accompagnement associés

**Atelier fil rouge : construire une trame d'entretien d'évaluation annuelle adaptée à un poste en magasin**

### **Mener un entretien professionnel**

Comprendre le cadre légal et les finalités de l'entretien professionnel

Différencier entretien professionnel et entretien d'évaluation dans le discours et le contenu

Échanger avec le collaborateur sur son parcours, ses souhaits d'évolution et ses besoins en formation

Formaliser les éléments clés de l'entretien professionnel et les actions à envisager : formation, mobilité, montée en compétence

**Atelier fil rouge : rédiger une trame simplifiée d'entretien professionnel pour**

## **un collaborateur en magasin**

### **Structurer sa pratique des entretiens managériaux au quotidien**

Organiser son planning pour intégrer les différents types d'entretiens dans la vie du magasin

Créer des supports simples : trames d'entretien, grilles de préparation, fiches de synthèse

Assurer le suivi après l'entretien : mise en œuvre des décisions, points de progrès, rappels des engagements

Construire un plan d'action pour professionnaliser progressivement sa pratique des entretiens managériaux

**Atelier fil rouge : élaborer un plan de mise en place des entretiens dans son magasin : qui, quand, comment**