

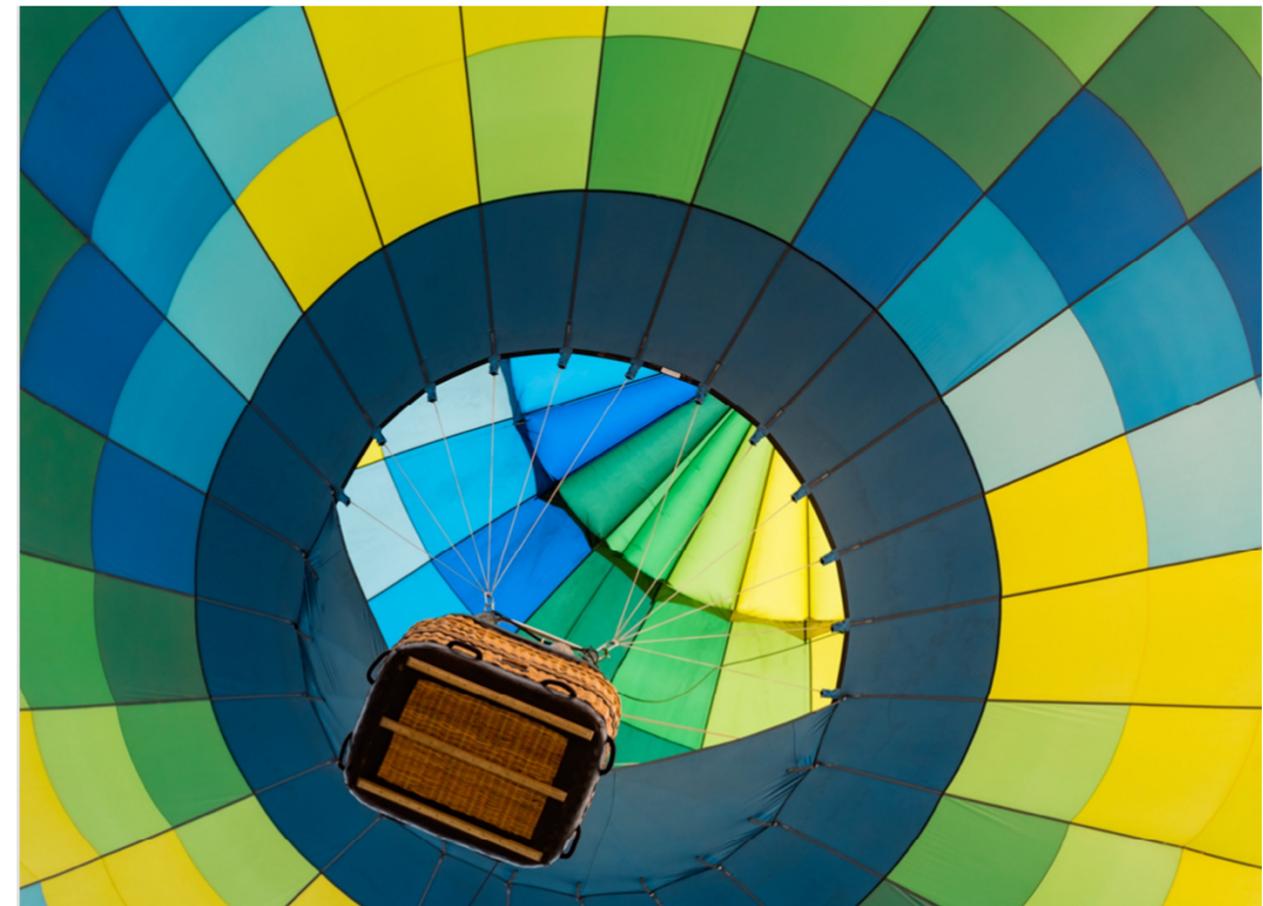


Management ★ Commerce ★
COACHING
OPERATIONNEL

POURQUOI CE RDV?

PRÉSENTATION:

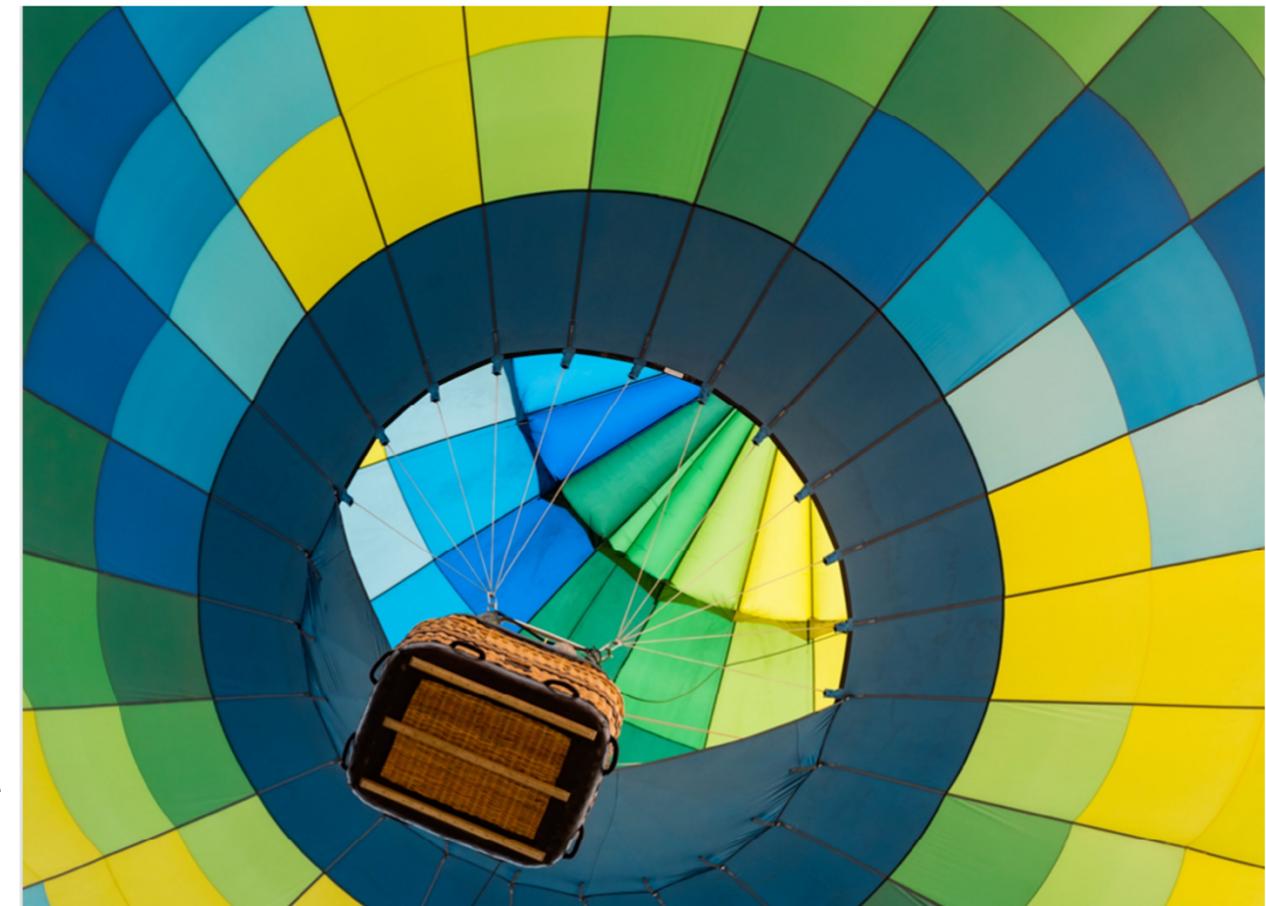
- PARLONS DE NOUS
- PARLEZ DE VOUS



POURQUOI CE RDV?

LES OBJECTIFS DU COACHING:

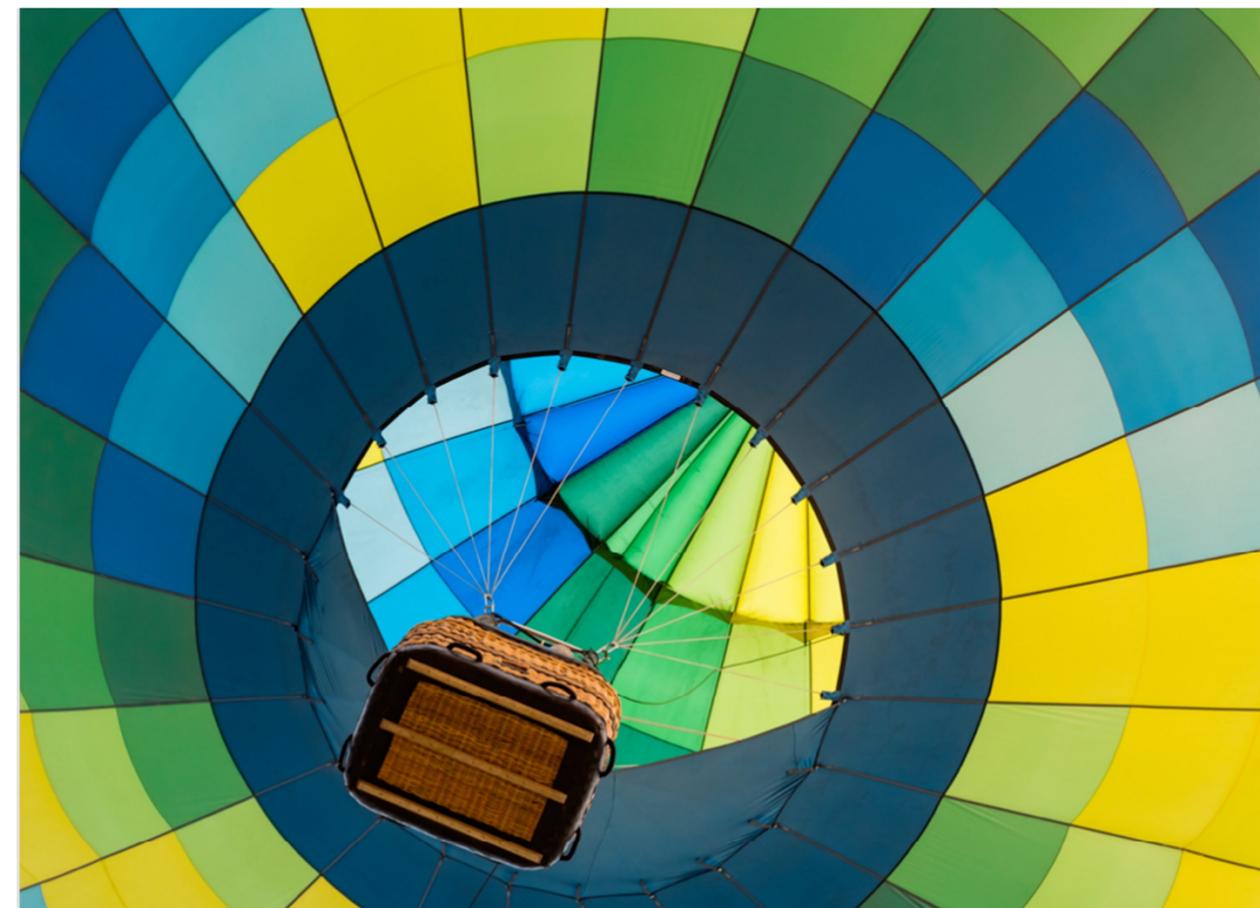
- PRENDRE CONSCIENCE DES AXES DE PROGRÈS DANS LES FONCTIONS MANAGEMENT ET COMMERCE
- IDENTIFIER ET COMPRENDRE LES ENJEUX DU DEVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES
- CO CONSTRUIRE ET METTRE EN OEUVRE DES TECHNIQUES MANAGÉRIALE ET COMMERCIALES QUI ONT FAIT LEUR PREUVE
- ÉCHANGER ET MIEUX SE CONNAITRE EN TANT QUE MANAGER
- PRATIQUER L'AUTODIAGNOSTIQUE



PUBLICS & PRÉREQUIS

COACHING DESTINÉ :

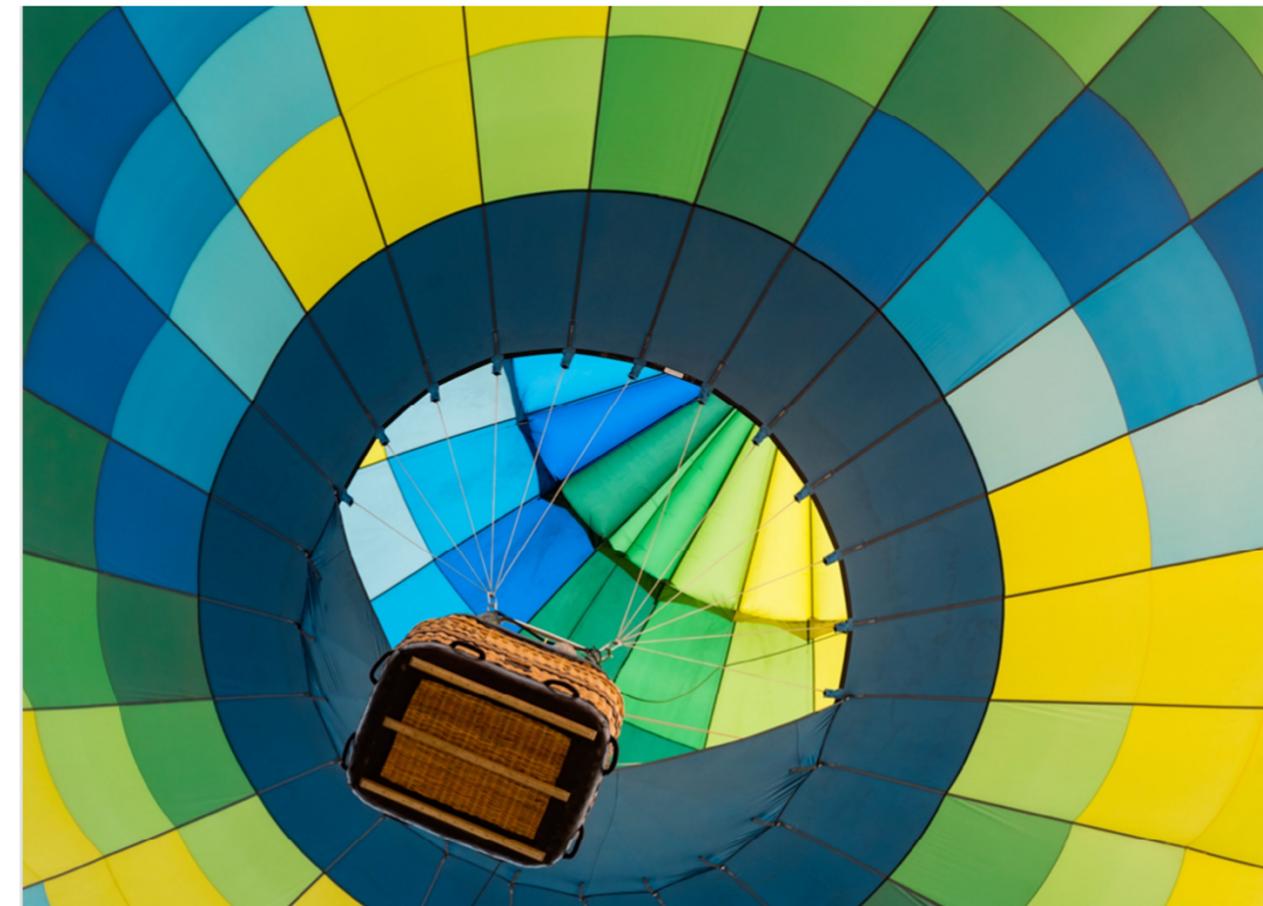
AUX MANAGERS SOUHAITANT MIEUX CONNAÎTRE
ET DÉVELOPPER LEURS COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES
ET CELLES DE LEURS COLLABORATEURS POUR FAVORISER
LE DÉVELOPPEMENT DES PERFORMANCES



MOYENS D'ACCOMPAGNEMENT

MÉTHODES ET OUTILS :

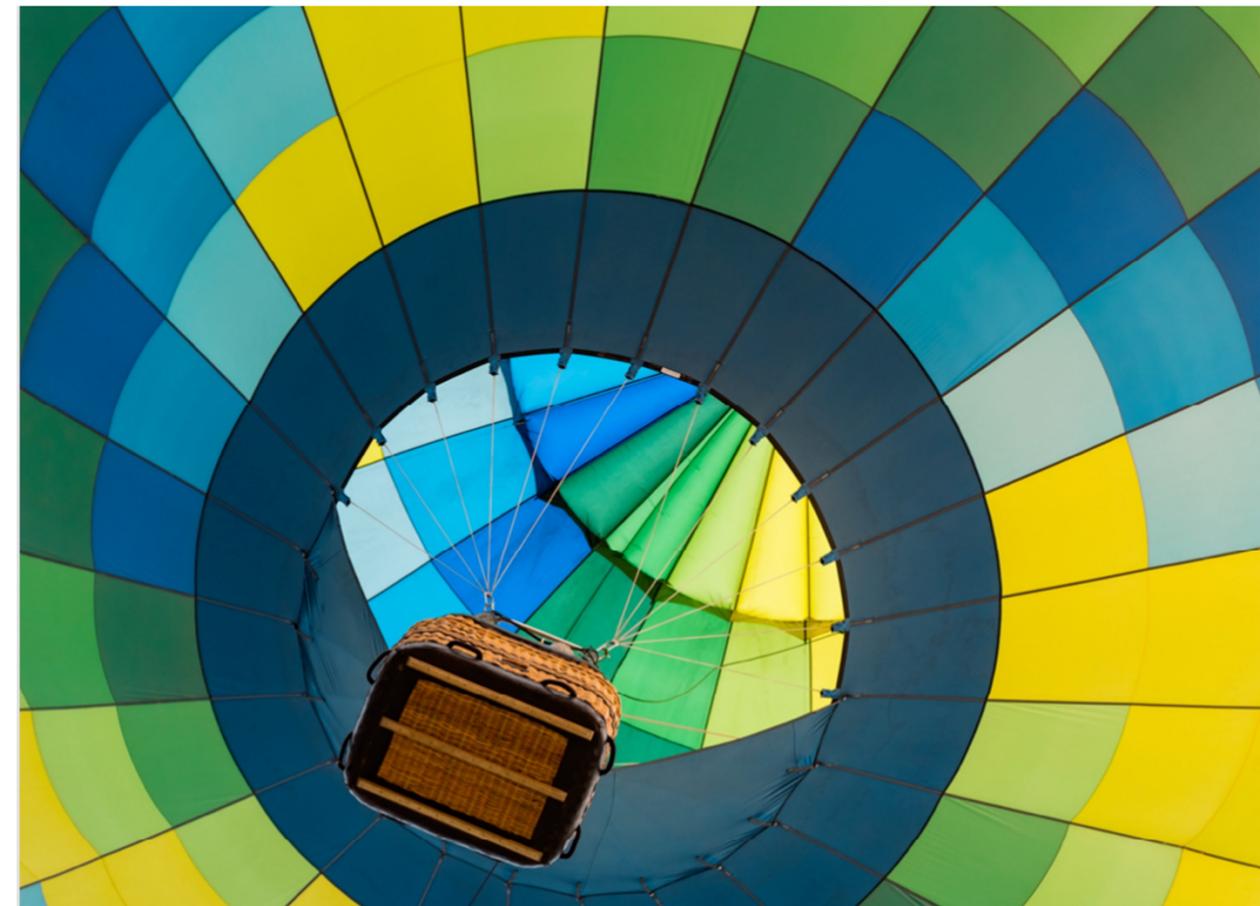
- DISPOSITIF STRUCTURÉ AUTOUR DU TRANSFERT DE COMPÉTENCES
- ACQUISITION DES COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES PAR LA PRATIQUE ET L'EXPÉRIMENTATION
- PARCOURS COMPOSÉ DE PLUSIEURS SÉQUENCES ALTERNANT DES PHASES DE REFLEXION ET D'INTROSPECTION, D'APPRENTISSAGE ET DE MISE EN OEUVRE EN SITUATION PROFESSIONNELLE SUR LE LONG TERME (3-6MOIS)
- COACHING FAVORISANT L'IMPLICATION ET L'ENGAGEMENT POUR UN MEILLEUR ANCRAGE DES NOUVELLES PRATIQUES



MOYENS D'ACCOMPAGNEMENT

MÉTHODES ET OUTILS :

Un parcours d'acquisition de nouveaux outils comportementaux ou de compétences théoriques avec une pédagogie dynamique et active grâce à des outils d'animation: KLAXOON + DIGIFORMA
Plateformes accessibles 24/24 et 7/7.



DONNER ENVIE, RENFORCER L'ESPRIT D'ÉQUIPE, GÉNÉRER ENTHOUSIASME ET ENGAGEMENT, PASSER EN MODE ACTION

MOYENS D'ACCOMPAGNEMENT

MATÉRIEL PÉDAGOGIQUE :

DES JEUX DE CARTE
DES JEUX DE DÈS



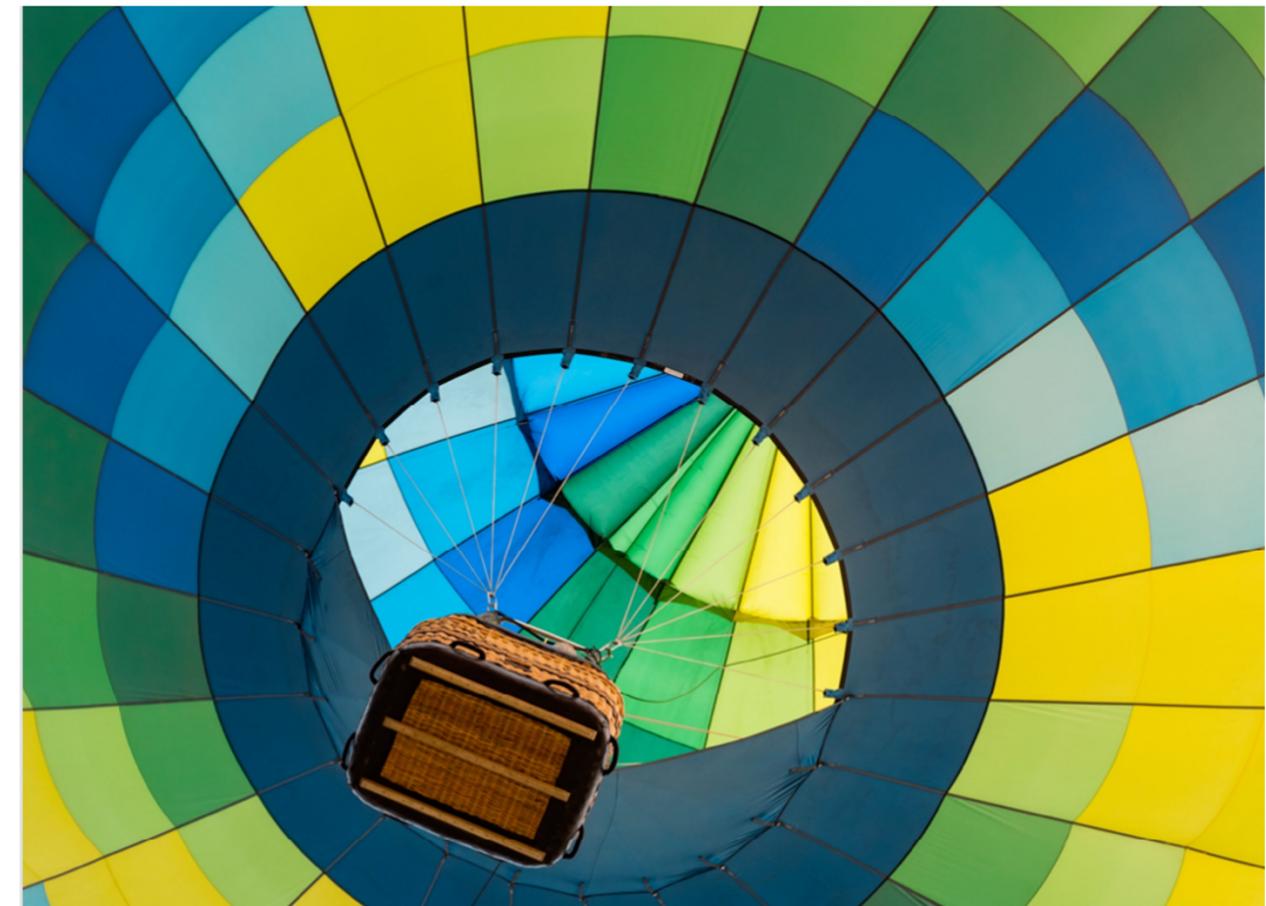
PLAY WITH SUPPORT



ÉVALUATION

ÉVALUATION ET SUIVI

- RÉALISATION TOUT AU LONG DU COACHING PAR LE PARTICIPANT LUI-MÊME SOUS LA FORME D'AUTO-ÉVALUATION
- ADAPTATION DES OBJECTIFS PAR LE COACH TOUT AU LONG DU COACHING
- ÉVALUATION À CHAUD, DÈS LA FIN DU COACHING, POUR MESURER VOTRE SATISFACTION ET VOTRE PERCEPTION DE L'ÉVOLUTION DE VOS COMPÉTENCES EN LIEN AVEC LES OBJECTIFS DU COACHING
- SUIVI DES PRÉSENCES
- SUIVI DES CONNEXIONS (KLAXOON ET DIGIFORMA)



PROGRAMME

MODULE 1: 1H30

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

- DELTA RETAIL
- THEMATIQUES DU COACHING
- TEMPS CONSACRÉ



PROGRAMME

MODULE 2: 3H30

SCORE

**EVALUATION ET DEFINITION DES
PREMIERS OBJECTIFS**



PROGRAMME

**MODULES suivants: DISTANCIELS
DE 1H30 ET PRÉSENTIELS DE 3H30**
Apports de nouvelles techniques
Co-construction d'approches
personnalisées
Debriefing des exercices réalisés
entre les séances **ET RETOURS
D'EXPÉRIENCES**





ACQUÉRIR DE NOUVELLES COMPÉTENCES ?

COMPÉTENCES / CONNAISSANCES

LA COMPÉTENCE AJOUTE UNE DIMENSION PRATIQUE,
L'HABILITÉ DE MISE EN ŒUVRE DES CONNAISSANCES
EN UNE SITUATION BIEN SPÉCIFIQUE

UNE COMPÉTENCE

CAPACITÉ À METTRE EN ŒUVRE DES CONNAISSANCES, DES SAVOIRS-FAIRE
ET COMPORTEMENTS EN SITUATION D'EXÉCUTION



LA COMPÉTENCE RÉSULTE
D'UNE COMBINAISON
DE SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE
ET SAVOIR-ÊTRE



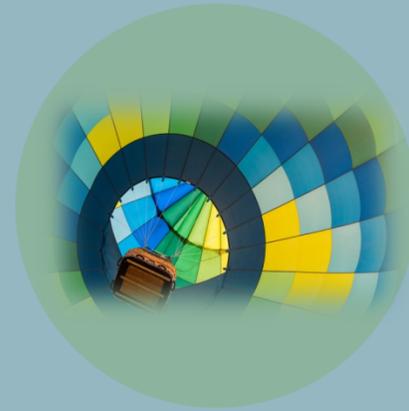
LA COMBINAISON,
SAVOIR-FAIRE + SAVOIR-ÊTRE
EST MOBILISÉE POUR AGIR
DE MANIÈRE ADAPTÉE



FACE À UNE SITUATION
PROFESSIONNELLE DONNÉE LA
COMPÉTENCE EST ÉVALUABLE

UNE COMPÉTENCE

S'ACQUIERT PAR LA PRATIQUE,
=>le coaching se déroule sur un temps long,
=>alternant la co-contruction de nouvelles méthodes, l'acquisition de nouvelles compétences et
=>leur mise en oeuvre opérationnelle



- LE PASSAGE À L'ACTION EST UNE CONDITION ESSENTIELLE
- UNE COMPÉTENCE, CE N'EST PAS QUE DU SAVOIR !!
- C'EST AUSSI DE LA PRATIQUE, DU SAVOIR- FAIRE

EXEMPLE : UN MENUISIER PROFESSIONNEL

- MAÎTRISE PARFAITEMENT L'USAGE DES OUTILS
- SAIT IDENTIFIER LES MATÉRIAUX À UNIR
- SAIT CHOISIR LA TECHNIQUE LA MIEUX ADAPTÉE
- TIENT COMPTE DES RISQUES POTENTIELS

UN MENUISIER DANS L'INDUSTRIE :

- EST CONFRONTÉ AU QUOTIDIEN AUX QUESTIONS DE SÉCURITÉ ET EST COMPÉTENT
- IL SAIT DONC AUSSI ÉVALUER LA QUALITÉ DE SON TRAVAIL



SOFT SKILLS & HARD SKILLS ?

CARACTÉRISONS LES COMPÉTENCES

- DES TERMINOLOGIES ANGLAISES TRÈS UTILISÉES
 - ELLES CARACTÉRISENT LES COMPÉTENCES DANS LE CADRE PROFESSIONNEL
-



LA COMPLÉMENTARITÉ



LES HARD SKILLS

LES COMPÉTENCES TECHNIQUES
NE SUFFISENT PAS...



LES SOFT SKILLS

- COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES
- SORTE D'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE
- LA MANIÈRE DONT UNE PERSONNE INTERAGIT DANS SES RELATIONS AVEC LES AUTRES



LA COMBINAISON GAGNANTE

- LE DUO AJOUTE UN ÉLÉMENT GAGNANT FAIT LA DIFFÉRENCE ENTRE 2 PROFILS



Nous ferons ensemble le point: DANS LE CONTEXTE PRO, JE SUIS CAPABLE DE ...

ASSOCIER	COMPRENDRE	ENCADRER	MOTIVER	VENDRE	SCHÉMATISER
AUGMENTER	ANALYSER	GÉRER	NÉGOCIER	INTERPRÉTER	INFORMER
CONSEILLER	DÉVELOPPER	FIDÉLISER	ORGANISER	OPTIMISER	ÉTUDIER
CONSTRUIRE	ÉCRIRE- RÉDIGER	MANAGER	RÉSOUUDRE	ASSUMER	TRADUIRE
DÉMONTRER	EXPLIQUER	PILOTER	RECRUTER	PROPOSER	CONTRÔLER
COMPARER	JUSTIFIER	INTERROGER	VALORISER	FAIRE AVANCER	PARTAGER



Au travers de vos expériences: DIS MOI.. QUI JE SUIS

TYPES D'EXPÉRIENCE	EXEMPLES	PÉRIODE	ACTIONS MENÉES	Problématiques rencontrées

Vous vous auto-évaluerez DESSINER ET CONSTRUIRE SON ÉTOILE DES COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

SÉLECTIONNEZ LE OU LES COMPÉTENCES
QUI VOUS REPRÉSENTENT LE PLUS

COMPÉTENCE 1 :
UTILISATION ACTUELLE : / 10
OBJECTIF : / 10

COMPÉTENCE 5 :
UTILISATION ACTUELLE : / 10
OBJECTIF : / 10

COMPÉTENCE 2 :
UTILISATION ACTUELLE : / 10
OBJECTIF : / 10

COMPÉTENCE 4 :
UTILISATION ACTUELLE : / 10
OBJECTIF : / 10

COMPÉTENCE 3 :
UTILISATION ACTUELLE : / 10
OBJECTIF : / 10



RÉFLEXION ET IMAGINATION

- OUVERTURE À LA NOUVEAUTÉ
- RÉOLUTION DE PROBLÈME
- CRÉATIVITÉ ET IMAGINATION
- OUVERTURE D'ESPRIT
- COMPÉTENCES ANALYTIQUES
- ESPRIT CRITIQUE

Famille
RÉFLEXION / IMAGINATION



- Compétences liées à la résolution de problèmes
- Compétences permettant de trouver des solutions astucieuses, logiques ou créatives



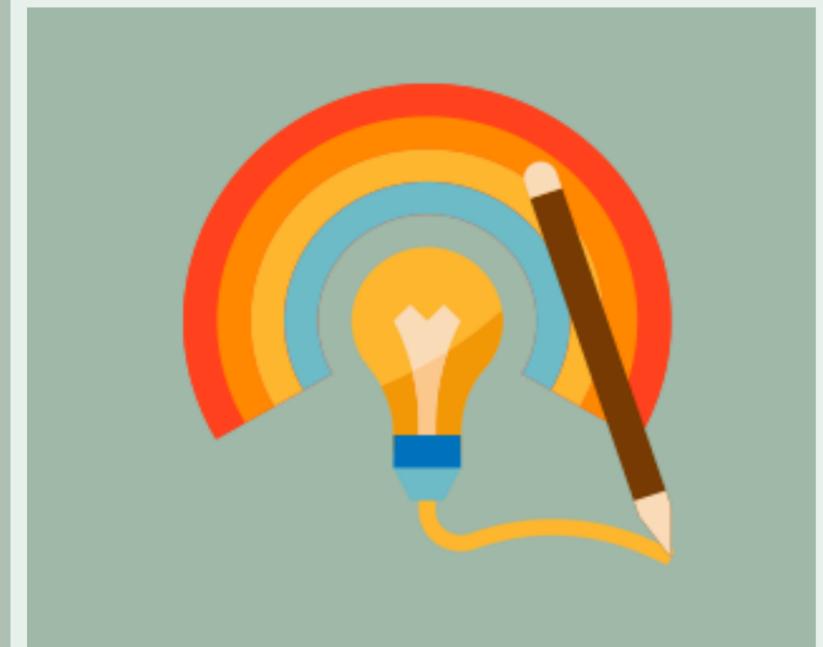
COMMUNICATION

- ÉCOUTE ACTIVE
- COMMUNICATION ORALE
- COMMUNICATION ÉCRITE
- COMMUNICATION NON-VERBALE
- ÊTRE CONVAINCANT
- NÉGOCIATION

Famille
COMMUNICATION



Compétences relevant du domaine
de l'échange d'information
avec autrui



COMPÉTENCES INTERPERSONNELLES

- RESPECT
- ADAPTABILITÉ ET FLEXIBILITÉ
- ASSERTIVITÉ
- TRAVAIL EN ÉQUIPE
- COORDINATION
- GESTION DE CONFLIT

Famille
COMPÉTENCES
INTERPERSONNELLES



Compétences relevant du domaine
de l'interaction avec les autres
au sein d'un groupe, d'une équipe
ou d'un collectif



LEADERSHIP

- INTÉGRITÉ
- AUDACE
- PRISE DE DÉCISION
- PROFESSIONNALISME
- PENSÉE STRATÉGIQUE
- RESPONSABILITÉ

Famille
LEADERSHIP



Compétences relevant de l'influence positive qu'un individu exerce sur ses collaborateurs



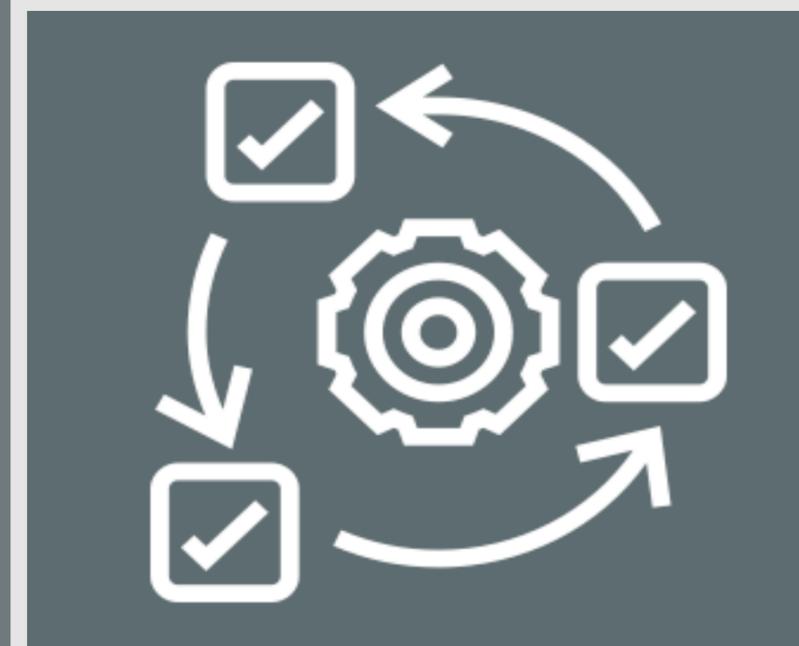
APPRENTISSAGE

- CURIOSITÉ
- AUTONOMIE
- AUTO-ÉVALUATION
- APPRENDRE À APPRENDRE
- ESPRIT D'ENTREPRENDRE
- COMPÉTENCE MÉTHODOLOGIQUE

Famille
APPRENTISSAGE



Compétences relevant
des mécanismes d'acquisition
du savoir



COMPÉTENCES INTRAPERSONNELLES

- FAIRE CONFIANCE
- CONFIANCE EN SOI
- GESTION DU STRESS
- GESTION DU TEMPS
- ÉTHIQUE
- ATTITUDE POSITIVE

Famille
COMPETENCES
INTRAPERSONNELLES



Compétences relevant du savoir-être
et des attitudes orientées
vers et pour soi-même



COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

- COMPÉTENCES NUMÉRIQUES
- RÉSILIENCE
- SENS DU SERVICE
- INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE
- NEUTRALITÉ BIENVEILLANTE
- COMPÉTENCES INTERCULTURELLES

Famille
COMPÉTENCES
PROFESSIONNELLES



Compétences relevant du domaine
du vivre ensemble au sein
d'un collectif





EN MODE AGILE

ACCROITRE VOTRE AGILITÉ

L'HUMAIN DÉTESTE LES CHANGEMENTS IMPOSÉS :

- QUI BOUSCULENT ET BOULEVERSENT LES HABITUDES
- QUI ALTÈRENT L'ÉQUILIBRE ET LE CONFORT DE VIE
- QUI CONDUISENT À RÉAGIR SANS CERTITUDE DU RÉSULTAT
- QUI SONT SOURCE D'ANXIÉTÉ

LE MINDSET POUR FAIRE FACE :

- ✓ DES QUALITÉS D'AGILITÉ MENTALE, ÉMOTIONNELLE ET D'ENGAGEMENT
- POUR FAIRE FACE À L'INCERTITUDE :
 - ✓ LIBÉRER SA CRÉATIVITÉ ET SA FLEXIBILITÉ
 - ✓ DÉVELOPPER SON INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE
 - ✓ S'APPUYER SUR SES FORCES ET SES CAPACITÉS
 - ✓ PRENDRE DU REcul
 - ✓ LACHER-PRISE SUR LES OBJECTIFS SANS ABANDONNER
 - ✓ CULTIVER ET ACTIVER LES VALEURS HUMAINES
 - ✓ ACCEPTER SON IMPERFECTION NATURELLE

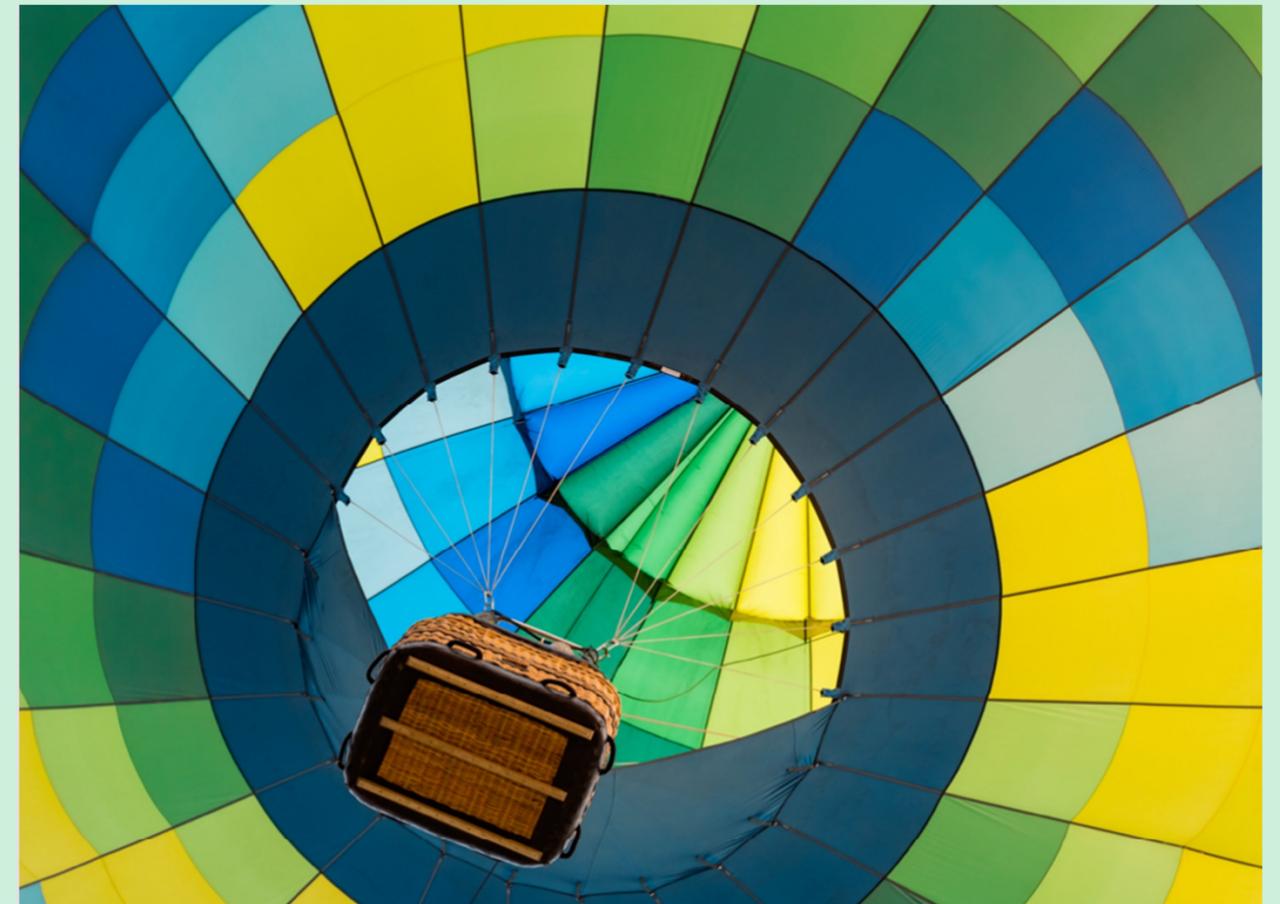
UN LEVIER DE COHÉSION

LE COACHING RENFORCE LA CAPACITÉ À TRAVAILLER EN ÉQUIPE !!

LES COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES, CIMENT DE L'ÉQUIPE:

TRAVAILLER EN ÉQUIPE DEMANDE :

- DES QUALITÉS D'ÉCOUTE
- DES CAPACITÉS À PARTAGER SES CONNAISSANCES
- DES CAPACITÉS À TRANSMETTRE
- UNE PROPENSION À COMMUNIQUER
- LA CAPACITÉ À ACCEPTER LA DIFFÉRENCE...

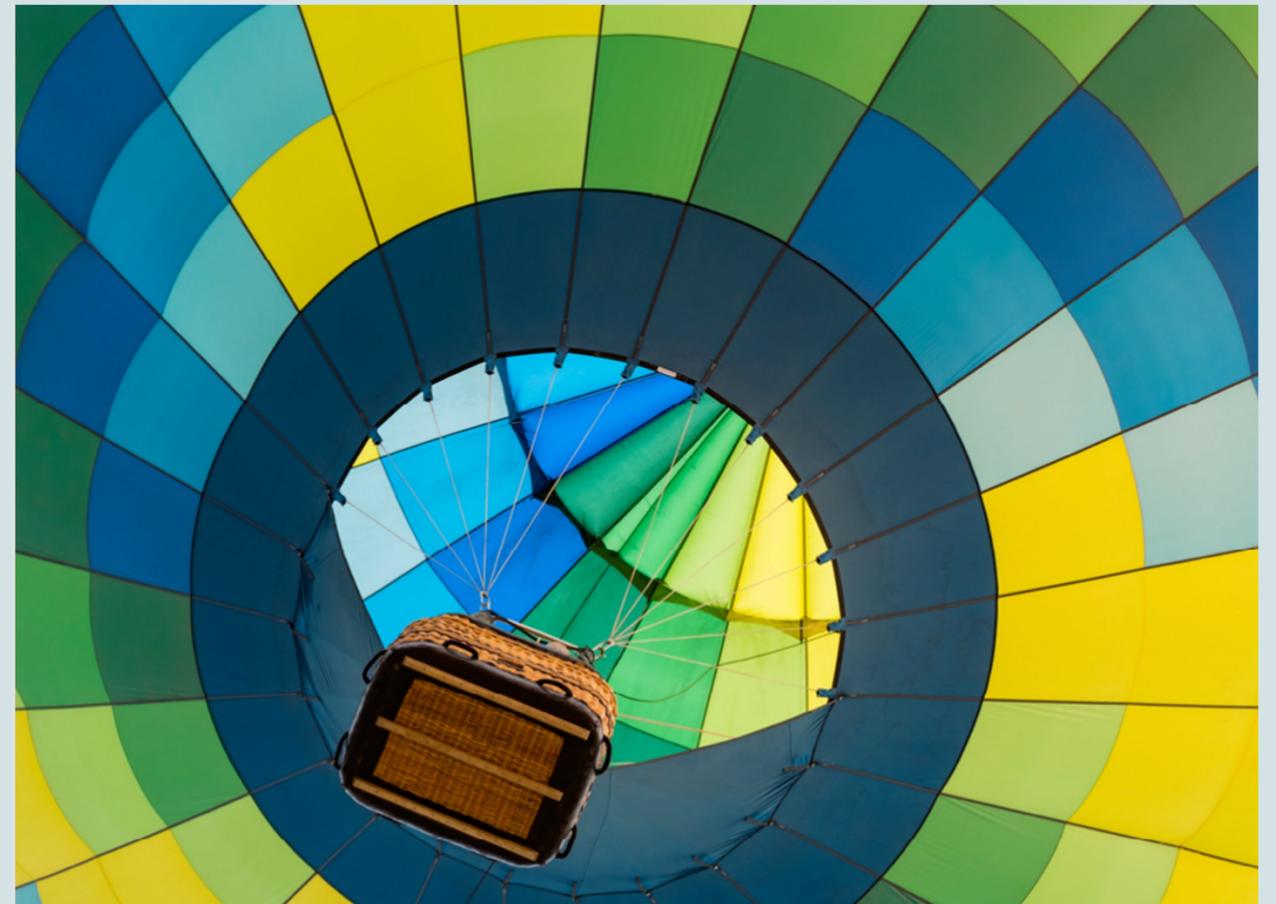


UN ATOUT COMMERCIAL

**LES COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES
CONDITIONNENT LA QUALITÉ DES RELATIONS EN
INTERNE MAIS AUSSI EN EXTERNE !!**

COMMUNIQUER DEMANDE :

- UNE AISANCE ORALE
- LA CAPACITÉ À RASSURER
- LA CAPACITÉ À DONNER ENVIE ET À SÉDUIRE
- LA CAPACITÉ À METTRE A L'aise L'AUTRE
- LES QUALITÉS DE NÉGOCIATION
- LA FORCE DE CONVICTION...



LE SCORE

- ✓ L'ATELIER PERMET D'ÉCHANGER ET DE PRENDRE CONSCIENCE DES PROBLÉMATIQUES À RÉSOUDRE
- ✓ L'OBJECTIF EST D'IDENTIFIER ET DE CO-CONSTRUIRE DES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT ET CHOISIR LES MOYENS À METTRE EN OEUVRE
- ✓ L'ATELIER EST CONDUIT PAR LE COACH SELON UNE TECHNIQUE DE QUESTIONNEMENT DE PRÉCISION APPELÉE "MÉTAMODÈLE"

- Savoir faire la différence entre les causes et les symptômes, décliner sa stratégie personnelle en objectifs à atteindre, intégrer l'impact de l'environnement et des collaborateurs.

Utiliser Le SCORE

- **S**ymptômes: Je ne confonds pas l'effet avec la cause. Si je connaissais la cause véritable aurais-je encore le problème?
- **C**auses : Je comprends les véritables origines de mes difficultés.
- **O**bjectifs : J'ai bien compris les causes mais qu'est ce que je veux à la place? Qu'est ce que je veux vraiment? Comment être certain d'atteindre mon objectif ?
- **R**essources : Maintenant que j'ai défini ce que je veux vraiment, quels sont les moyens à mettre en œuvre, avec qui, comment , quand, avec quel outil, pour quelle performance ?
- **E**ffets : Quels seront les effets pour moi, mes collaborateurs, mon entreprise ?



LES THEMES LES PLUS SOUVENT ABORDÉS EN COACHING

MANAGER

- LES ATTENTES 🖐️ + D'EMPATHIE ET + DE COMMUNICATION
- DES QUALITÉS HUMAINES ET RELATIONNELLES QUI IMPACTENT L'EXPÉRIENCE DU COLLABORATEUR ET SA PRODUCTIVITÉ
- LES COMPÉTENCES CLASSIQUES (*PRAGMATISME OU VISION STRATÉGIQUE*) EN FIN DE PELOTON !!

RÉSOLUTION DE PROBLEME

- UN MANAGER ORIENTÉ SOLUTION
- UN MANAGER « TOUT TERRAIN »
- CAPABLE DE S'ADAPTER A TOUTE SITUATION
- POUR AVANCER EN « TERRE INCONNUE »

PENSÉE CRITIQUE

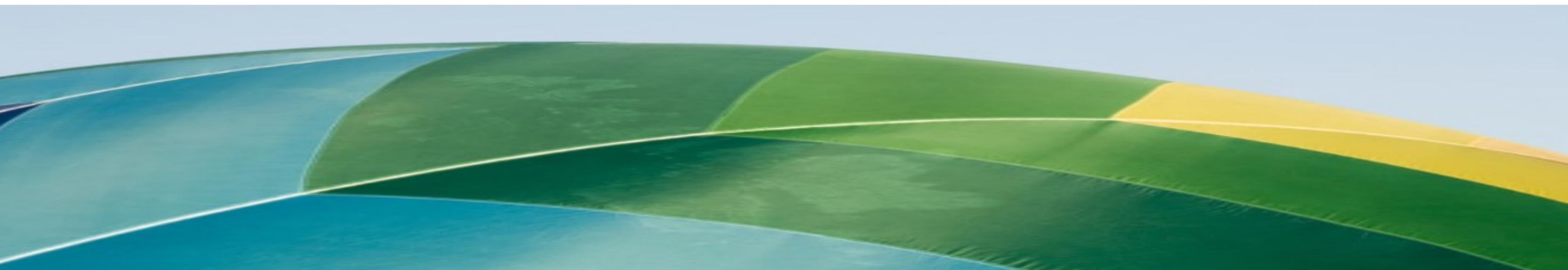
- UN MANAGER CAPABLE DE PRENDRE DU RECUL
- DOTÉ D'UN ESPRIT CRITIQUE ET D'UN SENS DE L'OBSERVATION AIGU
- CAPABLE D'AVOIR UNE VISION GLOBALE

CRÉATIVITE

- UN MANAGER CAPABLE DE PENSER « OUT OF THE BOX »
- UN APORTEUR D'IDÉES QUI PORTE LA NOUVEAUTÉ
- TANT EN MATIERE DE COMMUNICATION ... QUE DE MARKETING...

BIENVEILLANCE

- UN MANAGER QUI ACCOMPAGNE, AIDE ET FAIT GRANDIR
- CAPABLE DE FÉDÉRER ET DE FAIRE ADHÉRER À SA VISION
- UN VÉRITABLE COACH



INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

- UN MANAGER CAPABLE D'IDENTIFIER SES PROPRES ÉMOTIONS ET CELLES DES AUTRES
- CAPABLE DE COMPRENDRE LES BESOINS ET LES ATTENTES ET PAR LA MÊME, DE S'Y ADAPTER

EMPATHIE

- UN MANAGER CAPABLE DE COMPRENDRE L' AUTRE
- DE DÉCELER LES BESOIN OU PLUTÔT DE LES RESENTIR
- UN CATALYSEUR DE MOTIVATION

GESTION DES ÉQUIPES

- UN MANAGER PLACE LE BIEN-ÊTRE AU CŒUR DE SES FONDAMENTAUX (AUTANT QUE LA PERFORMANCE)
- CAPABLE DE GÉRER L'ÉMOTION ET LA PERFORMANCE

FLEXIBILITÉ COGNITIVE

- UN MANAGER CAPABLE DE S' ADAPTER AU CHANGEMENT
- CAPABLE DE PASSER D'UNE MISSION À UNE AUTRE
- QUI SAIT RÉSOUDRE LES PROBLÈMES ET SIMPLIFIER LES CHOSES AUPRÈS DE SES ÉQUIPES



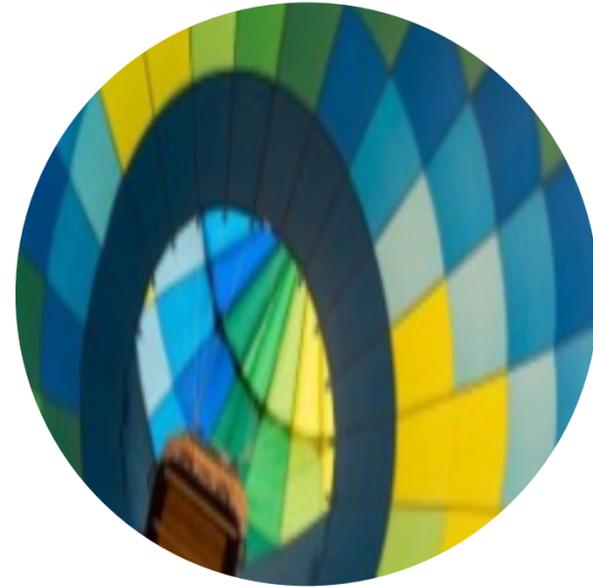


IMPACT SUR LA RELATION CLIENT

VENDRE

- JOUER UN RÔLE TOUT EN RESTANT SOI-MÊME
 - METTRE L'ÉMOTION, LA PASSION ET L'ÉCOUTE ...
AU COEUR DE L'EXPÉRIENCE CLIENT
-

LA RELATION MÈNE
À LA VENTE ...



FAIRE VIVRE L'EXPÉRIENCE CLIENT

- ALLER AU-DELÀ DES COMPÉTENCES TECHNIQUES
- COMPRENDRE LE BESOIN ET RÉPONDRE AUX ATTENTES
- CRÉER UNE VRAIE RELATION AVEC SON INTERLOCUTEUR
- SAVOIR CRÉER DU LIEN AU LIEU DE VENDRE
- APPORTER DE LA SINCÉRITÉ ET DE L'HONNÊTÉTÉ
- SE MONTRER RÉSILIENT TOUT EN CONSERVANT SA MOTIVATION
- FAIRE PREUVE DE CURIOSITÉ...



KLAXOON: DES EXERCICES PARLONS UN PEU DE VOUS ...

COMMENT VOUS DÉFINISSEZ-VOUS ?

Aller vers
app.klaxoon.com

REU3XA5

 Inviter des participants app.klaxoon.com/join/REU3XA5 





DIGIFORMAT: DES GRILLES AUTO-ÉVALUATION ET DES QUIZ

COMPÉTENCE	EVALUEZ VOTRE NIVEAU DE MAÎTRISE	MANQUE BESOIN	ACTIONS À MENER POUR PROGRESSER ET DÉVELOPPER CETTE COMPÉTENCE										
RÉSOLUTION DE PROBLÈME	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
CRÉATIVITÉ	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
PENSÉE CRITIQUE	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
GESTION D'ÉQUIPE	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				