MANAGEMENT, RESSOURCES HUMAINES ET PILOTAGE D'UN MAGASIN D'OPTIQUE

Développer les compétences managériales pour améliorer la performance des équipes

Référence : PF-RH-001

Version : 1.0

Durée pédagogique : 16 heures

Organisation :

- **Module 1 : 6 heures**
- **Module 2 : 5 heures**
- **Module 3 : 5 heures**

Public concerné :

- Responsables de magasin
- Directeurs de magasin
- Gérants
- Managers de proximité
- Futurs responsables de magasin

Prérequis :

Exercer ou être amené à exercer des fonctions d'encadrement.

PRÉSENTATION DE LA FORMATION

Le responsable de magasin occupe un rôle central dans la réussite d'un point de vente. Au-delà des résultats commerciaux, il est garant de la qualité du management, de l'organisation quotidienne, de la motivation des équipes, du respect des procédures internes et de la satisfaction des clients.

Cette formation permet d'acquérir les compétences nécessaires pour manager efficacement une équipe, organiser l'activité du magasin, prévenir les conflits, conduire les entretiens individuels, recruter de nouveaux collaborateurs et développer durablement la performance collective.

Elle est spécifiquement adaptée aux enjeux des magasins d'optique.

OBJECTIF GÉNÉRAL

À l'issue de la formation, le participant sera capable de manager une équipe, organiser efficacement un magasin, conduire les principaux actes de management, accompagner les collaborateurs dans leur montée en compétences et assurer un pilotage opérationnel conforme aux objectifs de l'entreprise.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Identifier les missions du responsable de magasin.
- Organiser l'activité quotidienne.
- Manager une équipe avec efficacité.
- Recruter un collaborateur.
- Intégrer un nouveau salarié.
- Fixer des objectifs.
- Réaliser un entretien individuel.
- Gérer les conflits.
- Développer la motivation.
- Piloter les indicateurs de performance.
- Appliquer les principales règles sociales.

COMPÉTENCES VISÉES

Le participant sera capable de :

- Organiser le fonctionnement d'un magasin.
- Encadrer une équipe.
- Répartir les missions.
- Développer les compétences des collaborateurs.
- Évaluer les performances individuelles.
- Conduire les principaux entretiens RH.
- Prévenir et gérer les conflits.
- Piloter les indicateurs commerciaux.

- Garantir un climat social positif.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Module	Intitulé	Durée
Module 1	Manager une équipe et organiser un magasin	**6 heures**
Module 2	Recrutement, développement des compétences et gestion RH	**5 heures**
Module 3	Leadership, gestion des situations difficiles et pilotage de la performance	**5 heures**

MODULE 1
MANAGER UNE ÉQUIPE ET ORGANISER UN MAGASIN

Durée : 6 heures

Objectifs pédagogiques

À l'issue du module, le participant sera capable de :

- Identifier son rôle de manager.
- Organiser efficacement le fonctionnement du magasin.
- Répartir les missions.
- Communiquer efficacement avec son équipe.
- Donner des consignes claires.
- Développer une dynamique collective.

Contenu pédagogique

Le rôle du responsable de magasin

- Les responsabilités du manager.
- Les qualités attendues.
- Les erreurs les plus fréquentes.
- Manager sans démotiver.

Organisation quotidienne

- Répartition des tâches.
- Gestion des priorités.
- Gestion des plannings.
- Ouverture et fermeture.
- Coordination de l'équipe.

Communication managériale

- Les différents styles de management.

- Adapter sa communication.
- Donner une consigne efficace.
- Recadrer avec bienveillance.

Animation de l'équipe

- Réunions d'équipe.
- Briefs quotidiens.
- Débriefs.
- Transmission des informations.

Atelier pratique

Organisation complète d'une journée de magasin avec plusieurs imprévus (absence d'un collaborateur, affluence importante, retard de livraison...).

Business Lab

Simulation de briefing d'ouverture avec l'équipe.

Évaluation formative

Observation des mises en situation et débriefing collectif.

MODULE 2

RECRUTEMENT, DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES ET GESTION RH

Durée : 5 heures

Objectifs pédagogiques

À l'issue du module, le participant sera capable de :

- Identifier les besoins en recrutement.
- Conduire un entretien d'embauche.
- Réussir l'intégration d'un collaborateur.
- Développer les compétences de l'équipe.
- Conduire les principaux entretiens RH.

Contenu pédagogique

Recrutement

- Définir le profil recherché.
- Rédiger une offre.
- Trier les candidatures.
- Préparer un entretien.
- Identifier les compétences clés.

Conduite d'un entretien

- Techniques de questionnement.
- Analyse du savoir-être.
- Évaluation des compétences.
- Prise de décision.

Intégration

- Préparation de l'arrivée.
- Parcours d'intégration.
- Accompagnement des premières semaines.
- Suivi de la période d'essai.

Développement des collaborateurs

- Identifier les besoins en formation.
- Déléguer efficacement.
- Accompagner la montée en compétences.
- Donner un feedback constructif.

Les entretiens RH

- Entretien annuel.
- Entretien professionnel.
- Entretien de recadrage.
- Entretien de motivation.

Atelier pratique

Jeux de rôle : entretien de recrutement, entretien annuel et entretien de recadrage.

Business Lab

Construction d'un plan d'intégration pour un nouvel opticien.

Évaluation formative

Analyse des mises en situation avec grille d'évaluation.

MODULE 3

LEADERSHIP, GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES ET PILOTAGE DE LA PERFORMANCE

Durée : 5 heures

Objectifs pédagogiques

À l'issue du module, le participant sera capable de :

- Développer son leadership.
- Gérer les situations conflictuelles.
- Motiver durablement son équipe.
- Piloter les indicateurs du magasin.
- Construire un plan d'action.

Contenu pédagogique

Leadership

- Manager ou leader ?
- Développer sa posture.
- Inspirer et fédérer.

Motivation

- Les leviers de motivation.
- Reconnaissance.
- Valorisation.
- Gestion des profils difficiles.

Gestion des conflits

- Identifier les causes.
- Prévenir les tensions.
- Médiation.
- Recadrage.
- Décisions adaptées.

Pilotage de la performance

- Chiffre d'affaires.
- Panier moyen.
- Taux de transformation.
- Vente additionnelle.
- Objectifs individuels.
- Tableaux de bord.
- Plans d'action.

Atelier pratique

Gestion de situations réelles :

- collaborateur démotivé ;
- conflit entre deux salariés ;
- baisse des performances ;
- retard répété ;
- refus d'appliquer une procédure.

Business Lab

Chaque participant construit un plan d'action managérial pour améliorer la performance de son magasin sur les six prochains mois.

Évaluation certificative

Mise en situation professionnelle complète comprenant :

- animation d'un briefing d'équipe ;
- conduite d'un entretien individuel ;
- gestion d'un conflit ;
- analyse d'indicateurs de performance ;
- présentation d'un plan d'action managérial.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Exposés interactifs.
- Études de cas issues de magasins d'optique.
- Jeux de rôle.
- Mises en situation professionnelles.
- Ateliers collaboratifs.
- Débriefings collectifs.
- Auto-évaluation et plan d'action individuel.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Salle équipée et vidéoprojecteur.
- Supports pédagogiques remis aux participants.
- Fiches pratiques et grilles d'entretien.
- Études de cas inspirées de situations réelles.
- Outils de suivi des performances.
- Supports d'évaluation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Questionnaire de positionnement en début de formation.
- Évaluations formatives à chaque module.
- Observation des mises en situation.
- Grilles d'évaluation des compétences.

- Évaluation pratique finale.
- Questionnaire de satisfaction.
- Évaluation à froid.

SANCTION DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, une **attestation de fin de formation** et un **certificat de réalisation** sont remis au participant, sous réserve de sa participation active aux activités prévues.