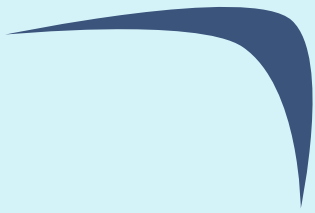


COACH PEOPLE IN RETAIL CONTRIBUTE TO A BETTER WORLD

PROGRAMME SALES & RETAIL COACHING © FONDAMENTAUX (NIVEAU 1)



Le Retail Coaching est la méthode de Coaching Professionnel appliquée au monde du Retail, la Restauration (HORECA) et l'Hospitality, ce qui englobe magasins, hôtels, restaurants, banques, concessionnaires et d'autres secteurs. Cette méthode a pour objectif d'obtenir des équipes plus impliquées et ainsi une augmentation des ventes et de la satisfaction client.

CONTEXTE

Retail is detail. Le monde du commerce au détail, où tout va à 100 km à l'heure, est très exigeant et en pleine transformation. Dans ce contexte, comment faire pour que nos clients soient émerveillés ? Notre méthode Retail Coaching enseigne les techniques nécessaires pour que les managers puissent obtenir la meilleure version de chacun de leurs collaborateurs, renforçant ainsi leur estime de soi et leur efficacité commerciale. Nous utilisons les outils du coaching professionnel pour obtenir des équipes motivées et engagées, ce qui résulte en une augmentation des ventes.

OBJECTIFS DU PROGRAMME

Former les managers pour développer leurs compétences en coaching afin de devenir coaches spécialisés en retail et pouvoir impulser une expérience client ainsi qu'une expérience employé excellentes.

Le Programme CapKelenn Retail Coaching © Niveau 1 permet aux managers de développer leurs capacités de leadership, leur gestion du talent et les compétences individuelles et collectives de leurs équipes. Les managers apprendront à coacher leurs collaborateurs afin de les accompagner vers leur meilleur niveau et obtenir ainsi les résultats sur les KPI, générés par la prise de confiance que procure la pratique du coaching.

Ce Programme est accrédité par ICF (International Coaching Federation) CCE (Continuing Coach Education).



COMPETENCES

Les principales compétences développées dans ce programme sont:



Accompagner
et responsabiliser
les collaborateurs



Améliorer
la communication



Améliorer
l'écoute



Obtenir
l'engagement
des équipes



Développer la culture
de la vente



Savoir travailler en
mode "excellence"



Motiver les équipes
et reconnaître l
e talent



Appliquer ses nouvelles
compétences aux
situations réelles



Développer un style
de leadership vers une
posture de manager-coach



Améliorer la qualité
du service client

CYCLE 1

- Comment obtenir des résultats extraordinaires (KPIs)
- Principes élémentaires du Coaching
- *Feedback*
- *Retail Games*

CYCLE 2

- Coaching de vente
- Feedback de vente
- Coaching avec le client
- Réunion et Briefing

CYCLE 3

- *Coaching de cas difficiles*
- Gestion des conflits
- Gestion des priorités
- Vision & Plan d'action
- Examen

A QUI LE PROGRAMME EST-IL DIRIGÉ

Le Programme s'adresse aux entreprises qui désirent former leurs managers aux techniques du coaching professionnel afin de développer leurs propres compétences et celles de leurs équipes. Ce programme permet de mettre en place une culture du coaching interne comme style de management et une culture de la vente, afin d'obtenir des résultats extraordinaires, tant au niveau personnel que professionnel.

Dirigé aux managers de tous niveaux qui dirigent des équipes (top & middle management) ou qui sont en contact direct avec les clients: Directeurs Généraux – Directeurs Opérationnels – Directeurs Régionaux – Directeurs de Magasins – Services Centraux.

Aucun prérequis est nécessaire.

Accessibilité: Le client doit communiquer à l'organisme de formation en cas de stagiaire(s) en situation de handicap



DIPLÔME

À l'issue du programme, sous réserve d'avoir respecté les conditions de présence, complété les travaux demandés et réussi l'examen, les participants recevront le diplôme Sales & Retail Coaching Program – fondamentaux (L1), accrédité CCE par l'ICF, correspondant à 35 compétences clés ICF.

DURÉE

La durée totale du Programme est de **3 mois**.

- **21 heures de cours magistraux** sur 3 jours de formation présentielle, délivrée par un coach autorisé CapKelenn. Durant cette formation, les stagiaires développeront les principes de base du coaching et ses outils.
- **3 sessions de coaching individuel** d'une heure chacune, réalisées par un coach professionnel autorisé par CapKelenn, afin d'accompagner le stagiaire sur le chemin du Retail Coaching.
- **5 heures de travaux en groupe ou individuel** entre chaque cycle
- **5 heures sur la plateforme online "Campus CapKelenn"** afin de travailler (sous la supervision des formateurs et coaches) le contenu de la formation et les ressources additionnelles disponibles.

COACHES ET FORMATEURS AUTORISÉS PARA CAPKELENN

Les coaches et formateurs qui délivrent le Programme sont Retail Coaches Autorisés CapKelenn et sont des coaches professionnels. Ils possèdent une expérience avérée dans le monde du Retail, la restauration (HORECA) et l'hospitality.

LANGUES

Le programme est dispensé mondialement dans les langues suivantes : Europe et Amérique dans les langues suivantes: Espagnol, Français, Anglais, Allemand, Portugais, Italien, Chinois, Japonais et Coréen. Pour toute demande additionnelle dans une autre langue, merci de nous consulter.

DATES ET TARIFS

Les dates son définies en concertation avec le client et un délai d'accès minimum de deux semaines est nécessaire. Merci de nous contacter pour la consultation des tarifs.

À l'issue du Sales & Retail Coaching Program – Fondamentaux (L1), les participants peuvent poursuivre leur parcours de développement avec le **Sales & Retail Coaching Program – Sustainable Performance (L2)**, approfondir leur maîtrise du coaching et acquérir 29 compétences clés ICF supplémentaires afin d'ancrer une performance durable.

CONTACTEZ-NOUS AU

info@capkelenn.com