



## MANAGER UNE EQUIPE DANS LE COMMERCE ET LE SERVICE

### Objectifs

- Optimiser son management et l'adapter à l'évolution des exigences clients et des attentes de l'équipe
- Développer un management et une organisation centrés sur la satisfaction client
- Déterminer des leviers de progrès et ceux de son équipe
- Développer les compétences et améliorer la communication pour accroître les performances et la motivation.

### Public

Responsable de point de vente  
Responsable d'une activité de services  
Manager d'une équipe de vendeurs.

### Intervenant

Brigitte BAGELLA  
Consultante spécialisée en Management

### Méthodes de travail

### Durée / Dates

3 jours à La Roche sur Yon (21 heures)

### Droits d'inscription

1 020 €, exonérés de TVA, par participant

## PROGRAMME DETAILLE

### Diagnostiquer son entreprise

- Ses clients
- Ses concurrents
- Ses valeurs

### Identifier son image

- La politique commerciale
- La transmission interne
- La diffusion externe

### Marquer son positionnement

- Les caractéristiques de son offre
- L'adéquation offre – cible – clientèle
- La quantité et la qualité

### Connaître son équipe

- Transmettre les messages
- Observer et évaluer
- Accompagner au quotidien

### Communiquer

- Construire un fichier client
- Les critères de sélection
- Les différents médias
- Les mesures de l'impact

### Analyser les résultats

- La qualité et la quantité
- Définir un objectif
- Les réussites et les dérives
- Et demain ?