

## Lignes directrices & mission/vision

Matière :

- Les perspectives d'avenir
- Les objectifs individuels
- L'investissement du personnel
- L'image du magasin
- L'engagement auprès de la clientèle

Public cible :

- Nouveau patron
- Nouveau gérant

Durée :

- Une journée

Objectifs :

- Connaître les moyens d'influence émotionnelle
- Connaître la force des motivations des gens
- Comprendre les réactions humaines
- Savoir charmer sa clientèle
- Savoir garder son sang froid

La nature humaine est toujours surprenante et plus on la découvre plus il convient de chercher à mieux la comprendre.

De nos jours, ce qui différencie les magasins, ce n'est pas la palette de produits mais bien l'ambiance dans laquelle s'effectuent les achats.

Comprendre les autres est nécessaire à la cohésion du personnel et par là influence sur la vision que les clients ont du magasin.

Moyens pédagogiques :

- Echanges d'expériences
- Acquisition des connaissances dans des Travaux Pratiques "In Situ"
- Apprentissage pragmatique individuel et en groupe :  
Explication  
Démonstration  
Application
- Contrôle des connaissances par une check-list

Intervenants :

- Formateur JB In Situ

Nombre de participants :

- Idéal, six personnes

Maximum dix personnes

