

WE COACH PEOPLE IN RETAIL TO  
CONTRIBUTE TO A BETTER WORLD

## PROGRAMME CAPKELENN RETAIL COACHING® NIVEAU 1



Le Retail Coaching est la méthode de Coaching Professionnel appliquée au monde du Retail et Hospitality 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.

**NOTE:** Ce diplôme, en soi, n'est pas une accréditation pour exercer la profession de Coach Professionnel.

Ce Programme est accrédité par ICF (International Coaching Federation) ACSTH (Approved Coach Specific Training Hours).

Accredited program:



Approved Coach Specific Training Hours  
International Coach Federation

# COMPETENCES

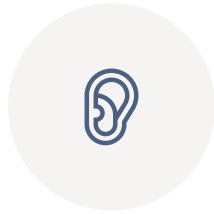
Les principales compétences développées dans ce programme sont:



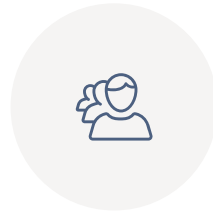
Accompagner et responsabiliser les collaborateurs



Améliorer la communication



Améliorer l'écoute



Obtenir l'engagement des équipes



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



Développer la culture de la vente



Savoir travailler en mode "excellence"



Motiver les équipes et reconnaître le talent



Appliquer ses nouvelles compétences aux situations réelles



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.



### DIPLÔME

A la fin du Programme, si le stagiaire a assisté à toutes les formations, délivré ses engagements et réussi l'examen final, il recevra le Diplôme de **Retail Coach Niveau 1** de CapKelenn.

## DURÉE

La durée totale du Programme est de 3 mois.

- **24 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.
- **3 heures de travaux en groupe ou individuel** entre chaque cycle.
- **4 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.

Le Programme approfondit et contextualise les apprentissages des livres «Retail Coaching» et «Le Vendeur Connecté» de Benoit Mahé (Edition Maxima), qui sont utilisés comme "manuels de référence" en Retail Coaching.

## COACHES ET FORMATEURS AUTORISÉS PARA CAPKELENN

Les coaches et formateurs qui délivrent le Programme sont Retail Coaches Autorisés CapKelenn et sont certifiés ICF (International Coaching Federation). Ils possèdent une expérience avérée dans le monde du Retail et l'Hospitality.

### LANGUES

Le Programme est dispensé en Europe et en Amérique dans les langues suivantes: Espagnol, Français, Anglais, Allemand, Portugais, Italien, Russe et Serbe. Pour toute demande additionnelle dans une autre langue, merci de nous consulter.

### DATES ET TARIFS

Merci de nous contacter afin de consulter la disponibilité pour la mise en place du Programme et les tarifs correspondants.

## CONTACTEZ-NOUS AU

[info@capkelenn.com](mailto:info@capkelenn.com)

