

Formation Utiliser la communication non violente dans le management

■ Durée :	1 jours (7 heures)
■ Tarifs inter-entreprise :	875,00 € HT (standard) 700,00 € HT (remisé)
■ Public :	Manager dans un commerce alimentaire de détail (responsable de magasin, de rayon, adjoint, chef d'équipe...)
■ Pré-requis :	Savoir gérer et anticiper les conflits (première expérience de management ou de coordination d'équipe)
■ Objectifs :	Connaître les spécificités sectorielles et le contexte de la communication d'équipe dans un commerce alimentaire de détail - Identifier les enjeux de la communication managériale en situation de tension, de charge et de contraintes opérationnelles - Connaître les principes de la communication non violente (CNV) - Maîtriser des outils concrets pour améliorer, au quotidien, sa communication managériale grâce à la CNV.
■ Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :	• Formation synchrone en présentiel et distanciel. • Méthodologie basée sur l'Active Learning : 75 % de pratique minimum. • Un PC par participant en présentiel, possibilité de mettre à disposition en bureau à distance un PC et l'environnement adéquat. • Un formateur expert.
■ Modalités d'évaluation :	• Définition des besoins et attentes des apprenants en amont de la formation. • Auto-positionnement à l'entrée et la sortie de la formation. • Suivi continu par les formateurs durant les ateliers pratiques. • Évaluation à chaud de l'adéquation au besoin professionnel des apprenants le dernier jour de formation.

■ Sanction :	Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis
■ Référence :	MAN102721-F
■ Note de satisfaction des participants:	Pas de données disponibles
■ Contacts :	commercial@dawan.fr - 09 72 37 73 73
■ Modalités d'accès :	Possibilité de faire un devis en ligne (www.dawan.fr, moncompteformation.gouv.fr, maformation.fr, etc.) ou en appelant au standard.
■ Délais d'accès :	Variable selon le type de financement.
■ Accessibilité :	Si vous êtes en situation de handicap, nous sommes en mesure de vous accueillir, n'hésitez pas à nous contacter à referenthandicap@dawan.fr, nous étudierons ensemble vos besoins

Analyser le contexte de la communication managériale en commerce alimentaire

Situer le rôle du manager dans la communication d'équipe au quotidien

Identifier les spécificités du commerce alimentaire : flux continu de clients, pics d'affluence, contraintes d'horaires, impératifs d'hygiène et de sécurité

Repérer les situations génératrices de tensions et de conflits : erreurs, retards, surcharge, changement d'organisation, réclamations clients

Comprendre l'impact de la manière de communiquer du manager sur la cohésion, la motivation et la qualité de service

Atelier fil rouge : recenser des situations récentes de tension ou de conflit dans son magasin et en analyser les enjeux de communication

Comprendre les principes de base de la communication non violente

Définir la communication non violente (CNV) et ses objectifs dans le cadre managérial

Distinguer observation, sentiment, besoin et demande dans le modèle de la CNV

Repérer les formulations qui ferment le dialogue : jugements, interprétations, généralisations, accusations

Identifier les bénéfices de la CNV pour le manager, pour l'équipe et pour la relation client

Atelier fil rouge : transformer des phrases habituelles de reproche ou de jugement en formulations plus neutres et factuelles

Mettre en œuvre la CNV dans sa communication d'équipe

Apprendre à exprimer un fait sans jugement, même en situation d'urgence ou de stress

Exprimer ses ressentis de manière professionnelle et mesurée sans accuser la personne

Clarifier ses besoins managériaux : qualité, respect des procédures, ponctualité, coopération, fiabilité

Formuler des demandes claires, réalistes et négociables à ses collaborateurs

Atelier fil rouge : s'exercer au modèle observation - sentiment - besoin - demande sur des cas concrets issus du commerce alimentaire

Adapter la communication non violente aux situations managériales sensibles

Conduire un recadrage avec la CNV : rappeler le cadre, écouter, reformuler, exprimer ses attentes

Gérer un conflit entre deux membres de l'équipe en posture de médiation

Accueillir une critique ou une opposition d'un collaborateur sans se braquer, tout en gardant sa position de manager

Utiliser la CNV pour annoncer une décision difficile (changement d'horaires, nouvelles règles, rappel à l'ordre)

Atelier fil rouge : jeux de rôle de recadrage et de gestion de désaccord en appliquant les principes de communication non violente

Construire son plan d'action managérial avec la communication non violente

Identifier les situations récurrentes où l'on souhaite changer sa façon de communiquer avec l'équipe

Choisir des outils simples à appliquer : phrases ressources, étapes clés à respecter, temps de pause avant de répondre

Définir un plan d'action personnel pour intégrer la CNV dans sa pratique managériale (objectifs, contextes, indicateurs de progrès)

Prévoir un temps de bilan pour ajuster sa posture et pérenniser les nouvelles habitudes de communication

Atelier fil rouge : rédiger son plan d'action personnel « communication non violente dans mon management » pour les prochaines semaines