

CONTENU PÉDAGOGIQUE

CERTIFICATION MANAGEMENT OPÉRATIONNEL COMMERCE — RS5 169

Introduction

Avec plus de 10 années d'expérience dans le champ du management opérationnel, Hors Piste Conseil est heureux de détenir l'habilitation pour former à la « Certification Manager Opérationnel Commerce - RS5169 »

- La certification valide l'acquisition de compétences transversales en Management spécifiques aux réalités professionnelles actuelles.
- La certification permet de répondre aux nouvelles stratégies de dynamisation des compétences des entreprises, en offrant une professionnalisation de pratiques de management.

[Fiche du Registre Spécifique - France Compétence - RS5169](#)

Contenu pédagogique

1. Piloter ses délégations et ses styles de management

Compétences	Contenu
Identifier le niveau d'autonomie du collaborateur et la nature de la situation de sorte à adopter le style de management approprié	<ul style="list-style-type: none"> • Styles de management • Niveaux d'autonomie • Management situationnel
Effectuer une délégation efficacement en fixant des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • SMART • Entretien de délégation en 7 étapes
Manipuler les principes, méthodes et techniques du pilotage et suivi managérial	<ul style="list-style-type: none"> • Classification des tâches par complexité • Matrice Eisenhower • Plan d'accompagnement moyen et long terme

2. **COMMUNIQUER** en ouverture en public comme en individuel

Compétences	Contenu
Identifier son profil comportemental et son mode de fonctionnement pour mieux communiquer	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse transactionnelle • Canaux de communication • interpersonnel
Décrypter les caractéristiques comportementales chez ses interlocuteurs pour adapter sa communication managériale	<ul style="list-style-type: none"> • Paraverbal et Non-verbal • Besoins des canaux de communication • interpersonnel
Manipuler les outils d'une communication ouverte en public comme en individuel	<ul style="list-style-type: none"> • DESC • Le Questionnement • Ecoute Active

3. **DYNAMISER** les **TALENTS** par **L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL** et **COLLECTIF**

Compétences	Contenu
Préparer, adapter et mener efficacement une réunion et brief	<ul style="list-style-type: none"> • Types de réunions et briefs • Plans de réunions et briefs • Posture du manager
Conduire efficacement un entretien de recadrage, individuel annuel, (re)motivation, traitement de l'erreur	<ul style="list-style-type: none"> • Types d'entretiens • Plans d'entretiens • Posture du manager
Développer et assurer plan de développement et un suivi des compétences de son équipe	<ul style="list-style-type: none"> • Cartographie des savoir-faire • Plan de développement des compétences

4. **ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT** pour développer de nouveaux projets

Compétences	Contenu
Identifier son profil comportemental et son mode de fonctionnement pour mieux communiquer	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse transactionnelle • Canaux de communication interpersonnel
Décrypter les caractéristiques comportementales chez ses interlocuteurs pour adapter sa communication managériale	<ul style="list-style-type: none"> • Paraverbal et Non-verbal • Besoins des canaux de communication interpersonnel
Manipuler les outils d'une communication ouverte en public comme en individuel	<ul style="list-style-type: none"> • DESC • Le Questionnement • Ecoute Active

5. **MAITRISER** son **ENVIRONNEMENT JURIDIQUE** et **IDENTIFIER** les **RISQUES PSYCHOSOCIAUX**

Compétences	Contenu
Connaître le cadre réglementaire et juridique de son organisation et secteur	<ul style="list-style-type: none"> • Pyramide de Kelsen • Mécanisme juridique du Droit du travail • Règles de gestion des heures • Parties prenantes juridiques
Connaître les facteurs de risque psychosociaux et les traiter par le management	<ul style="list-style-type: none"> • Les Facteurs de RPS • Les RPS • Méthode de Siegrist • Méthode de Karasek • Parties prenantes RPS

6. **GÉRER** la **PERFORMANCE ECONOMIQUE** de son activité

Compétences	Contenu
Connaître les mécanismes de gestion de la performance d'une activité et les outils de pilotage utilisés	<ul style="list-style-type: none"> • Calcul des pourcentages • Ratio économique • Indicateurs génériques
Développer et effectuer un pilotage économique de son périmètre à l'aide d'indicateurs quantitatif et qualitatif	<ul style="list-style-type: none"> • Méthodologie de pilotage économique • Création d'Indicateurs spécifiques
Effectuer une veille concurrentielle et stratégique de son secteur	<ul style="list-style-type: none"> • SWOT • Base de données courantes
Effectuer un reporting en l'adaptant à son interlocuteur et les objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Méthodologie reporting • Adaptation du reporting selon le public