



# CATALOGUE DE FORMATIONS

## THOM Academy

# LES FORMATIONS THOM Academy

Nous sommes heureux de vous présenter les formations ouvertes aux magasins pour l'année 2025.

Notre objectif est de répondre à votre besoin et vous accompagner dans le développement de vos compétences.

Vous trouverez dans ce catalogue:

- Des formations **pour tous**, disponibles à chaque moment clé de votre carrière, que ce soit sous forme de parcours ou à la carte,
- Des formations **au plus près de vous**, accompagnées de modules digitaux accessibles quand vous le souhaitez,
- Un parcours **certifiant** pour nos futurs managers,
- Des formations et parcours en phase avec nos **stratégies de développement**.

La THOM Academy se réinvente régulièrement à travers de nouveaux parcours de formation, des classes virtuelles, des formations sur mesure et plus de 100 modules E-Learning. Ces derniers sont disponibles sur votre application THOM Academy.

LA THOM ACADEMY





# LES FORMATIONS À LA CARTE

Pour les collaborateurs n'étant pas inscrits dans un parcours de formation, nous proposons de continuer leur développement à travers les formations à la carte.

Ces formations accompagnent le collaborateur tout au long de sa carrière et permettent de découvrir ou redécouvrir les compétences nécessaires à son métier.

Les formations sont réparties en 3 catégories :

- Les fondamentaux métiers magasin,
- Les formations managériales,
- Les formations développement personnel

# LES FONDAMENTAUX MÉTIERS MAGASIN

 **Page.....** **5 – 8**

 Développer les compétences métier

## **Comment :**

- Inscription par les DS des collaborateurs identifiés

## **□ Quand :**

- Toute l'année

## **□ Durée :**

- 1 à 2 jours

## **□ Quoi :**

- 5 formations métiers (THOM 1 : Valeurs et Services, THOM 2 : Vente THOM, THOM 3 : Merchandising et perfectionnement vente, Masterclass Diamant et Animation de la performance).

## **□ Où :**

- En région où à la THOM Academy

# « THOM 1 : Valeurs et Services »

## Présentiel, public magasin HO/ MO / Trésor

### Objectifs de la formation

- Comprendre l'importance et l'intérêt des services
- Savoir prendre en charge une réparation atelier
- Savoir utiliser la démarche de l'expert

### Thèmes abordés

- La vente THOM
  - Savoir identifier les valeurs
  - Connaître les étapes de la vente et les gestes métiers qui y sont rattachés
  - Comprendre l'intérêt et l'impact des services sur les résultats du magasin
- La Garantie THOM et ses alternatives
  - Savoir appliquer les 4 étapes de la DDE et comprendre leur utilité
  - Connaître le cadre de la Garantie THOM et les points de contrôle à réaliser
- Les Savoir-faire Ateliers
  - Comprendre l'importance de remplir avec précision la fiche atelier
  - S'entraîner sur les gestes métiers liés à la prise en charge des savoir-faire en atelier
- Restitution
  - Valider les acquis de l'ensemble des gestes métiers liés à la connaissance du groupe et sa culture d'entreprise et l'application de la démarche de l'expert en proposant les services de l'enseigne

### Durée & lieu

1 jour en présentiel:  
De 9h30 à 17h30 à la THOM Academy  
De 10h à 18h en région

### Prérequis

- o Avoir visionné le module « **La démarche de l'expert** »
- o Avoir visionné le module « **La Garantie THOM** »
- o Avoir visionné le module « **La prise en charge atelier** »

# « THOM 2 : Vente THOM »

Présentiel, public magasin HO/ MO / Trésor



## Objectifs de la formation

- Identifier les besoins du client
- Argumenter pour valoriser le bijou
- Dépasser les attentes en proposant un bijou plus cher et plus de bijoux



## Thèmes abordés

- L'attitude et l'accueil THOM
  - Comprendre l'attitude à adopter pour satisfaire son client
  - Connaître les gestes métier de l'accueil
  -
- La prise de contact
  - Connaître les entrées en relation en fonction de la typologie de clients
  -
- La découverte client et la présentation du bijou
  - Identifier les besoins du client et proposer les bijoux correspondants
  -
- L'argumentation
  - Valoriser les bijoux proposés
  -
- Vendre plus et plus cher et conclure la vente
  - Dépasser les attentes du client en proposant un bijou plus cher et plus de bijoux



## Durée & lieu

1 jour en présentiel:

De 9h30 à 17h30 à la THOM Academy

De 10h à 18h en région



## Prérequis

- o Avoir visionné le module « **La découverte client** »
- o Avoir visionné le module « **La découverte flash** »
- o Avoir visionné le module « **L'argumentation** »

# « THOM 3 : Merchandising et perfectionnement vente »

Présentiel, public magasin HO/ MO / Trésor



## Objectifs de la formation

- Comprendre l'intérêt du merchandising et connaître le tri produit
- Appliquer l'argumentation ciblée
- Proposer une montée en gamme et traiter les objections



## Thèmes abordés

- Les enjeux du merchandising chez THOM
  - Être conscient de l'importance du merchandising
  - Connaître les spécificités du merchandising THOM
- Le tri produit
  - Comprendre l'importance du tri produits pour maximiser les ventes
  - Apprendre à classer les produits efficacement
- Argumentation ciblée
  - Être capable d'utiliser une phrase de rebond pour argumenter le produit en lien avec l'histoire du client
- La montée en gamme
  - Être capable de proposer un bijou plus cher dans le but de satisfaire son client
- Le traitement des objections
  - Être capable de détecter une objection émise par son client
  - Être en mesure de fournir une réponse adaptée à l'objection



## Durée & lieu

1 jour en présentiel:

De 9h30 à 17h30 à la THOM Academy

De 10h à 18h en région



## Prérequis

- o Avoir visionné les modules « **Merchandising niveau A et B** »
- o Avoir visionné le module « **Vendre plus et plus cher** »
- o Avoir visionné le module « **Traitement des objections** »

# « Masterclass Diamant »

## Présentiel, public magasin HO/ MO



### Objectifs de la formation

- Connaître les spécificités du diamant
- Savoir argumenter en utilisant le vocabulaire émotionnel et technique
- Connaître les gestes métier du Cérémonial Diamant



### Thèmes abordés

- Expertise diamant
  - Connaître les spécificités du diamant
  - Renforcer sa connaissance sur les 4C
- Argumentation émotionnelle et technique
  - Méthode d'argumentation
  - Les arguments émotionnels et techniques
- Cérémonial Diamant
  - Les histoires de nos bijoux
  - Les gestes métier du Cérémonial Diamant
- Restitution
  - Valider les acquis sur la connaissance et la valorisation du diamant au travers des gestes métiers du Cérémonial Diamant



### Durée & lieu

1 jour, de 9h30 à 17h30 en présentiel  
A la THOM Academy



### Prérequis

- o Avoir visionné le module « **Diamant** »
- o Avoir visionné le module « **Diamant synthétique** »
- o Avoir visionné le module « **Cérémonial Diamant** »

# « ANIMATION DE LA PERFORMANCE »

## Présentiel, pour les managers



### Objectifs de la formation

- Savoir choisir efficacement les objectifs
- Comprendre et maîtriser les outils nécessaires à l'élaboration du plan d'action magasin (PAM)
- Préparer le plan d'action magasin (PAM) et définir les gestes métier à travailler
- Savoir réaliser le plan de développement trimestriel
- S'entraîner à présenter le plan d'action magasin



### Thèmes abordés

- Méthodologie de création de mon PAM
  - Comprendre la pyramide de la performance
  - Apprendre à analyser ses résultats et son objectif
- Choisir mes IDP à travailler et définir les gestes métier à travailler
  - Comprendre l'importance de chaque indicateur
  - Apprendre à choisir ses indicateurs et utiliser les stats vitrine
- Réaliser son plan d'action mensuel
  - Apprendre à associer l'intégralité des informations
  - Apprendre à réaliser un PAM
- Analyse des outils pour aider à l'élaboration du PAM (IDP 12 mois, Productivité magasin, statistiques vitrines, le mois à la loupe)
- Comprendre le DIAMM
  - Apprendre à diagnostiquer, à identifier les actions et mettre en œuvre et mobiliser
  - S'entraîner au DIAMM et aux méthodes de débriefing (feedback seconde, hamburger et débrief minute...)



### Durée & lieu

2 jours, de 9h30 à 17h30 en présentiel  
A la THOM Academy



### Prérequis

- Être manager et se munir des documents suivants : Statistique vitrine, Plan Action Magasin, Entretien individuel, CA Vendeur, IDP 12 mois

# LES FORMATIONS MANAGÉRIALES

 **Page.....** **11 - 12**

 Développer les compétences managériales

**□ Pour qui :**

- Les MDV, RM et DM

**□ Comment :**

- Inscription par les DS des collaborateurs identifiés

**□ Quand :**

- Toute l'année

**□ Durée :**

- 1 à 2 jours

**□ Quoi :**

- 2 formations managériales (Le Manager THOM, Recrutement & Intégration)

**□ Où :**

- A la THOM Academy

# « LE MANAGER THOM »

## Présentiel



### Objectifs de la formation

- Être capable de comprendre et partager les rôles et les missions du manager chez THOM
- Être capable de prendre du recul pour atteindre la justesse managériale
- Être capable de connaître et d'adopter les différentes postures managériales pour développer les compétences et les performances de chaque collaborateur



### Cible

Managers



### Objectifs de la formation

- Les rôles et les missions du Manager THOM
  - Comprendre et partager le rôle et les missions du manager chez THOM
- La juste relation managériale chez THOM
  - Être capable de prendre du recul en comprenant l'impact du cadre de référence personnel sur le collectif
  - Trouver l'équilibre pour atteindre la justesse managériale
- Les postures managériales
  - Connaître la matrice des compétences afin d'y positionner les collaborateurs et savoir quel rôle incarner
  - Connaître les méthodes adaptées à chaque rôle pour développer la performance des collaborateurs



### Durée & lieu

1 jour, de 9h30 à 17h30 en présentiel  
A la THOM Academy



### Prérequis

Aucun

# « RECRUTEMENT & INTEGRATION »

## Distanciel et présentiel



### Objectifs de la formation

- Savoir identifier les différentes étapes du recrutement ; du besoin à l'intégration
- Respecter la législation liée au recrutement d'un collaborateur
- Mener un entretien de recrutement structuré et maîtriser les techniques de questionnement
- Optimiser son efficacité recrutement



### Thèmes abordés

- Les enjeux du recrutement
- Juridiquement, qu'ai-je le droit de faire et ne pas faire ?
- 5 règles d'or du recrutement
- Le processus de recrutement
- Le sourcing des cv
- Le profil recherché de vos conseiller(e)s
- Analyse et tri des CV
- L'entretien de pré-sélection
- La préparation de l'entretien
- Les 4 étapes de l'entretien
- Les techniques de l'entretien dit « structuré »
- Mettre en pratique la technique de l'entretien structuré lors des entretiens
- Savoir intégrer son collaborateur



### Durée & lieu

2 jours, de 9h30 à 17h30

1er jour en distanciel

2ème jour en présentiel à la THOM Academy



### Prérequis

Être muni de CV et avoir les accès Easycrut

# LES FORMATIONS DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

## Présentiel

 **Page.....** **14 - 16**

 Développer les compétences sur soi

**□ Pour qui :**

- Les MDV, RM et DM

**□ Comment :**

- Inscription par les DS des collaborateurs identifiés

**□ Quand :**

- Toute l'année

**□ Durée :**

- 1 jour

**□ Quoi :**

- 3 formations sur soi (Communiquer grâce au DISC, Manager avec ses émotions et Gestion des conflits)

**□ Où :**

- À la THOM Academy

# « COMMUNIQUER GRÂCE AU DISC »

## Présentiel



### Objectifs de la formation

- Acquérir une bonne connaissance de son profil de communication, de ses points forts et axes de travail
- Repérer les autres typologies de profil et mieux comprendre les enjeux qui se jouent pour chacun à travers chacun des profils
- Développer une dimension empathique dans la relation avec ses interlocuteurs



### Thèmes abordés

- S'ouvrir à la découverte de soi
  - Les règles d'or et de platine
  - La méthode des couleurs
- Découverte de son profil personnel
  - Compréhension de son profil individuel
- Comment reconnaître les autres et mieux les comprendre
  - Les 4 méthodes de découverte
- Comment s'adapter aux autres
  - La perception croisée
  - L'empathie et la flexibilité



### Durée & lieu

1 jour, de 9h30 à 17h30 en présentiel  
À la THOM Academy



### Prérequis

Remplir l'inventaire de personnalité envoyé avant la formation

# «MANAGER AVEC SES ÉMOTIONS»

## Présentiel



### Objectifs de la formation

- 
- Comprendre les origines et les mécanismes du stress et des émotions
  - Apprendre et réaliser des exercices et techniques de gestion du stress
  - Préparer et développer une stratégie personnelle pour gérer ses états de stress en situation professionnelle



### Thèmes abordés

- 
- Comprendre le stress et les émotions
    - Les vecteurs de stress
    - La roue des émotions
  - Agir au quotidien pour son bien-être
    - Comprendre les méthodes pour travailler ses émotions
    - Concevoir ses « petits pas »
  - Nos drivers
    - Les 5 drivers de Taibi Kahler
    - Comment utiliser les drivers à son avantage
  - Ma stratégie du bien être
    - Ma vision du changement à court et moyen terme



### Durée & lieu

---

1 jour, de 9h30 à 17h30 en présentiel  
À la THOM Academy



### Prérequis

---

Aucun

# « GESTION DES CONFLITS »

## Présentiel



### Objectifs de la formation

- Comprendre les origines des conflits et leur interprétation
- Comprendre les réactions émotionnelles et comportementales
- Savoir comment résoudre un conflit
- Préparer sa propre gestion de conflit pour mieux y faire face au quotidien



### Thèmes abordés

- Les différentes sources des conflits
  - Le cadre de référence et nos croyances limitantes
  - Comprendre les principes de base des sources de conflits
- Positions de vie
  - De Je+ à Tu+...
  - Comprendre et apprendre à utiliser l'assertivité
- Méthodes de résolution de conflits
  - Comprendre la CNV
  - La technique du DESC



### Durée & lieu

1 jour, de 9h30 à 17h30 en présentiel  
À la THOM Academy



### Prérequis

Aucun



# LES PARCOURS DE FORMATION

Dès leur arrivée au sein de notre entreprise nous proposons à nos collaborateurs, en fonction de leur métier, de les accompagner tout au long de leur carrière.

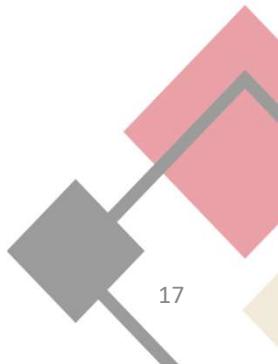
Les objectifs communs de nos parcours :

- Accompagner la prise de poste
- Aider à renforcer la qualité d'exécution
- Développer ses compétences

3 parcours existent chez THOM :

- Parcours vendeur (pour nos conseillers de vente)
- Parcours intégration manager
- Parcours manager (certifiant sous conditions)

Ils concernent tout le monde, du conseiller de vente aux managers.



# LE PARCOURS VENDEUR

 **Page..... page 21**

 Développer les compétences métiers des CDV

## **□ Pour qui :**

- Les nouveaux entrants et les CDV avec expérience désirant actualiser leur connaissance

## **□ Comment :**

- Inscription des nouveaux automatiquement par la THOM Academy
- Inscription des CDV avec expérience par les DS

## **□ Quand :**

- Le semestre qui suit l'intégration pour les nouveaux entrants
- Dès qu'il y a de la place dans une des sessions planifiées

## **□ Durée :**

- Une formation tous les semestres pendant 12 à 18 mois.

## **□ Quoi :**

- 3 formations métiers (THOM 1, THOM 2 et THOM 3)

## **□ Où :**

- À la THOM Academy/en Région

# LE PARCOURS INTÉGRATION MANAGER

 **Page..... page 25**

 Développer les compétences métiers & managériales des nouveaux MDV, RM, DM, DS

**□ Pour qui :**

- Les MDV, RM, DM et DS nouvellement arrivés dans le groupe

**□ Comment :**

- Inscription automatique par la THOM Academy

**□ Quand :**

- Dans les 4 premiers mois

**□ Durée :**

- 6 jours de formation répartis sur 3 mois

**□ Quoi :**

- Formations métiers (THOM 1, THOM 2, THOM 3, Animation de la Performance),
- Formations management (Le Manager THOM)

**□ Où :**

- À la THOM Academy

# LE PARCOURS MANAGER

 **Page..... page 31**

 Préparer nos talents à la fonction managériale

**□ Pour qui :**

- Nos futurs responsables et directeurs de magasin dans le cadre d'une mobilité interne

**□ Comment :**

- Inscription par les DS

**□ Quand :**

- Démarrage en avril

**□ Durée :**

- 6 séquences réparties sur 11 mois

**□ Quoi :**

- 15 jours de formations en présentiel et 2 jours en distanciel,
- Parcours certifiant sous conditions

**□ Où :**

- À la THOM Academy

# LE PARCOURS VENDEUR

L'objectif de ce parcours d'une durée de 18 mois maximum est de développer les compétences métiers des Conseillers De Vente.

Il s'adresse aux nouveaux conseillers de vente comme à ceux ayant de l'expérience qui désirent découvrir ou redécouvrir des compétences métiers.

Il est construit sous 2 types de formats :

- => Des formations E-learning prérequis à la formation présentielle
- => Des formations présentielles à la THOM Academy ou en région

## Programme

<b>THOM 1</b> .....	P22
<b>THOM 2</b> .....	P23
<b>THOM 3</b> .....	P24

# « THOM 1 : Valeurs et Services »

Présentiel, public magasin HO/ MO / Trésor



## Objectifs de la formation

- Comprendre l'importance et l'intérêt des services
- Savoir prendre en charge une réparation atelier
- Savoir utiliser la démarche de l'expert



## Thèmes abordés

- La vente THOM
  - Savoir identifier les valeurs
  - Connaître les étapes de la vente et les gestes métiers qui y sont rattachés
  - Comprendre l'intérêt et l'impact des services sur les résultats du magasin
- La Garantie THOM et ses alternatives
  - Savoir appliquer les 4 étapes de la DDE et comprendre leur utilité
  - Connaître le cadre de la Garantie THOM et les points de contrôle à réaliser
- Les Savoir-faire Ateliers
  - Comprendre l'importance de remplir avec précision la fiche atelier
  - S'entraîner sur les gestes métiers liés à la prise en charge des savoir-faire en atelier
- Restitution
  - Valider les acquis de l'ensemble des gestes métiers liés à la connaissance du groupe et sa culture d'entreprise et l'application de la démarche de l'expert en proposant les services de l'enseigne



## Durée & lieu

1 jour en présentiel:

De 9h30 à 17h30 à la THOM Academy

De 10h à 18h en région



## Prérequis

- Avoir visionné le module « **La démarche de l'expert** »
- Avoir visionné le module « **La Garantie THOM** »
- Avoir visionné le module « **La prise en charge atelier** »

# « THOM 2 : Vente THOM »

Présentiel, public magasin HO/ MO / Trésor



## Objectifs de la formation

- Identifier les besoins du client
- Argumenter pour valoriser le bijou
- Dépasser les attentes en proposant un bijou plus cher et plus de bijoux



## Thèmes abordés

- L'attitude et l'accueil THOM
  - Comprendre l'attitude à adopter pour satisfaire son client
  - Connaître les gestes métier de l'accueil
- La prise de contact
  - Connaître les entrées en relation en fonction de la typologie de clients
- La découverte client et la présentation du bijou
  - Identifier les besoins du client et proposer les bijoux correspondants
- L'argumentation
  - Valoriser les bijoux proposés
- Vendre plus et plus cher et conclure la vente
  - Dépasser les attentes du client en proposant un bijou plus cher et plus de bijoux



## Durée & lieu

1 jour en présentiel:

De 9h30 à 17h30 à la THOM Academy

De 10h à 18h en région



## Prérequis

- o Avoir visionné le module « **La découverte client** »
- o Avoir visionné le module « **La découverte flash** »
- o Avoir visionné le module « **L'argumentation** »

# « THOM 3 : Merchandising et perfectionnement vente »

Présentiel, public magasin HO/ MO / Trésor



## Objectifs de la formation

- Comprendre l'intérêt du merchandising et connaître le tri produit
- Appliquer l'argumentation ciblée
- Proposer une montée en gamme et traiter les objections



## Thèmes abordés

- Les enjeux du merchandising chez THOM
  - Être conscient de l'importance du merchandising
  - Connaître les spécificités du merchandising THOM
- Le tri produit
  - Comprendre l'importance du tri produits pour maximiser les ventes
  - Apprendre à classer les produits efficacement
- Argumentation ciblée
  - Être capable d'utiliser une phrase de rebond pour argumenter le produit en lien avec l'histoire du client
- La montée en gamme
  - Être capable de proposer un bijou plus cher dans le but de satisfaire son client
- Le traitement des objections
  - Être capable de détecter une objection émise par son client
  - Être en mesure de fournir une réponse adaptée à l'objection



## Durée & lieu

1 jour en présentiel:  
De 9h30 à 17h30 à la THOM Academy  
De 10h à 18h en région



## Prérequis

- o Avoir visionné les modules « **Merchandising niveau A et B** »
- o Avoir visionné le module « **Vendre plus et plus cher** »
- o Avoir visionné le module « **Traitement des objections** »

# LE PARCOURS INTÉGRATION MANAGER

L'objectif de ce parcours est d'accompagner les collaborateurs occupant les fonctions managériales à monter en compétence sur les socles métiers et approfondir leurs connaissances en management.

Cette formation a pour vocation de :

- => Redécouvrir et remettre à jour vos connaissances métiers
- => Revoir et approfondir le rôle et les fonctions du Manager
- => Perfectionner la posture managériale

Le parcours, qui se veut riche et complet, se déroule sur une période de 3 mois et en 2 temps au sein de la THOM Academy.

## Programme

THOM 1 .....	p26
THOM 2 .....	p27
THOM 3 .....	p28
Animation de la performance.....	p29
Le Manager THOM.....	p30

# « THOM 1 : Valeurs et Services »

Présentiel, public magasin HO/ MO / Trésor



## Objectifs de la formation

- Comprendre l'importance et l'intérêt des services
- Savoir prendre en charge une réparation atelier
- Savoir utiliser la démarche de l'expert



## Thèmes abordés

- La vente THOM
  - Savoir identifier les valeurs
  - Connaître les étapes de la vente et les gestes métiers qui y sont rattachés
  - Comprendre l'intérêt et l'impact des services sur les résultats du magasin
- La Garantie THOM et ses alternatives
  - Savoir appliquer les 4 étapes de la DDE et comprendre leur utilité
  - Connaître le cadre de la Garantie THOM et les points de contrôle à réaliser
- Les Savoir-faire Ateliers
  - Comprendre l'importance de remplir avec précision la fiche atelier
  - S'entraîner sur les gestes métiers liés à la prise en charge des savoir-faire en atelier
- Restitution
  - Valider les acquis de l'ensemble des gestes métiers liés à la connaissance du groupe et sa culture d'entreprise et l'application de la démarche de l'expert en proposant les services de l'enseigne



## Durée & lieu

1 jour, de 9h30 à 17h30 en présentiel

À la THOM Academy



## Prérequis

- o Avoir visionné le module « **La démarche de l'expert** »
- o Avoir visionné le module « **La Garantie THOM** »
- o Avoir visionné le module « **La prise en charge atelier** »

# « THOM 2 : Vente THOM »

Présentiel, public magasin



## Objectifs de la formation

- Identifier les besoins du client
- Argumenter pour valoriser le bijou
- Dépasser les attentes en proposant un bijou plus cher et plus de bijoux



## Thèmes abordés

- L'attitude et l'accueil THOM
  - Comprendre l'attitude à adopter pour satisfaire son client
  - Connaître les gestes métier de l'accueil
- La prise de contact
  - Connaître les entrées en relation en fonction de la typologie de clients
- La découverte client et la présentation du bijou
  - Identifier les besoins du client et proposer les bijoux correspondants
- L'argumentation
  - Valoriser les bijoux proposés
- Vendre plus et plus cher et conclure la vente
  - Dépasser les attentes du client en proposant un bijou plus cher et plus de bijoux



## Durée & lieu

1 jour, de 9h30 à 17h30 en présentiel  
À la THOM Academy



## Prérequis

- o Avoir visionné le module « **La découverte client** »
- o Avoir visionné le module « **La découverte flash** »
- o Avoir visionné le module « **L'argumentation** »

# « THOM 3 : Merchandising et perfectionnement vente »

Présentiel, public magasin



## Objectifs de la formation

- Comprendre l'intérêt du merchandising et connaître le tri produit
- Appliquer l'argumentation ciblée
- Proposer une montée en gamme et traiter les objections



## Thèmes abordés

- Les enjeux du merchandising chez THOM
  - Être conscient de l'importance du merchandising
  - Connaître les spécificités du merchandising THOM
- Le tri produit
  - Comprendre l'importance du tri produits pour maximiser les ventes
  - Apprendre à classer les produits efficacement
- Argumentation ciblée
  - Être capable d'utiliser une phrase de rebond pour argumenter le produit en lien avec l'histoire du client
- La montée en gamme
  - Être capable de proposer un bijou plus cher dans le but de satisfaire son client
- Le traitement des objections
  - Être capable de détecter une objection émise par son client
  - Être en mesure de fournir une réponse adaptée à l'objection



## Durée & lieu

1 jour, de 9h30 à 17h30 en présentiel  
À la THOM Academy



## Prérequis

Avoir visionné les modules « **Merchandising niveau A et B** »

- o Avoir visionné le module « **Vendre plus et plus cher** »
- o Avoir visionné le module « **Traitement des objections** »

# « ANIMATION DE LA PERFORMANCE »

Présentiel, public magasin



## Objectifs de la formation

- Savoir choisir efficacement les objectifs
- Comprendre et maîtriser les outils nécessaires à l'élaboration du plan d'action magasin (PAM)
- Préparer le plan d'action magasin (PAM) et définir les gestes métier à travailler
- Savoir réaliser le plan de développement trimestriel
- S'entraîner à présenter le plan d'action magasin



## Thèmes abordés

- Méthodologie de création de mon PAM
  - Comprendre la pyramide de la performance
  - Apprendre à analyser ses résultats et son objectif
- Choisir mes IDP à travailler et définir les gestes métier à travailler
  - Comprendre l'importance de chaque indicateur
  - Apprendre à choisir ses indicateurs et utiliser les stats vitrine
- Réaliser son plan d'action mensuel
  - Apprendre à associer l'intégralité des informations
  - Apprendre à réaliser un PAM
- Analyse des outils pour aider à l'élaboration du PAM (IDP 12 mois, Productivité magasin, statistiques vitrines, le mois à la loupe)
- Comprendre le DIAMM
  - Apprendre à diagnostiquer, à identifier les actions et mettre en œuvre et mobiliser
  - S'entraîner au DIAMM et aux méthodes de débriefing (feedback seconde, hamburger et débrief minute...)



## Durée & lieu

2 jours, de 9h30 à 17h30 en présentiel.  
A la THOM Academy



## Prérequis

- Être manager et se munir des documents suivants : Statistique vitrine, Plan Action Magasin, Entretien individuel, CA Vendeur, IDP 12 mois

# « LE MANAGER THOM »

## Présentiel



### Objectifs de la formation

- Être capable de comprendre et partager les rôles et les missions du manager chez THOM
- Être capable de prendre du recul pour atteindre la justesse managériale
- Être capable de connaître et d'adopter les différentes postures managériales pour développer les compétences et les performances de chaque collaborateur



### Cible

Managers



### Objectifs de la formation

- Le Manager THOM
  - Comprendre et partager le rôle et les missions du manager chez THOM
- La juste relation managériale chez THOM
  - Être capable de prendre du recul en comprenant l'impact du cadre de référence personnel sur le collectif
  - Trouver l'équilibre pour atteindre la justesse managériale
- Les postures managériales
  - Connaître la matrice des compétences afin d'y positionner les collaborateurs et savoir quel rôle incarner
  - Connaître les méthodes adaptées à chaque rôle pour développer la performance des collaborateurs



### Durée & lieu

1 jour, de 9h30 à 17h30 en présentiel  
A la THOM Academy



### Prérequis

Aucun

# LE PARCOURS MANAGÉRIAL CERTIFIANT

Ce parcours est destiné à nos futurs responsables et directeurs des magasins dans le cadre d'une évolution interne.

Il est proposé aux collaborateurs identifiés par leur manager comme ayant la potentialité de prendre la responsabilité d'un magasin à court/moyen terme.

Ce parcours peut, sous certaines conditions, amener à une certification.

Il se déroule sur une année et se décompose en 6 séquences.

Il est dispensé sous 2 formats différents :

- En présentiel
- En distanciel

Les formations sont suivies par les participants dans l'ordre du programme présenté ci-après.

# LE PARCOURS MANAGÉRIAL CERTIFIANT

## Programme

### 1<sup>ère</sup> séquence :

Cohésion d'équipe.....	P33
Le Manager THOM .....	p34
Communiquer grâce au DISC.....	p35

### 2<sup>ème</sup> séquence :

Animation des indicateurs de performance...	p36
---	-----

### 3<sup>ème</sup> séquence :

Former et accompagner.....	p37
Animation de la performance.....	p38

### 4<sup>ème</sup> séquence :

Recrutement.....	P39
------------------	-----

### 5<sup>ème</sup> séquence :

Recrutement et intégration.....	p40
Gestion du temps et des organisations.....	p41
Gestion des conflits .....	P42
Les rendez-vous managériaux.....	p43

### 6<sup>ème</sup> séquence :

Reprise d'équipe.....	p44
Les bases du droit social.....	p45
Le merchandising .....	p46
Le manager de demain.....	p47
Esprit d'équipe.....	p48

# « COHESION D'EQUIPE »

## Présentiel



### Objectifs de la formation

- Développer la qualité du lien qui unit, qui soude les participants
- Permettre le dépassement de soi au profit du collectif
- Motiver et stimuler les participants au parcours manager



### Thèmes abordés

- C'est à travers un ensemble d'exercices très dynamiques et ludiques qui se font en salle, que l'on amène les collaborateurs à prendre confiance en eux et en l'autre, et de permettre le dépassement de soi.



### Durée & lieu

1/2 jour, de 14h00 à 17h30 en présentiel  
À la THOM Academy



### Prérequis

Aucun

# « LE MANAGER THOM »

## Présentiel



### Objectifs de la formation

- Être capable de comprendre et partager les rôles et les missions du manager chez THOM
- Être capable de prendre du recul pour atteindre la justesse managériale
- Être capable de connaître et d'adopter les différentes postures managériales pour développer les compétences et les performances de chaque collaborateur



### Cible

Managers



### Objectifs de la formation

- Le Manager THOM
  - Comprendre et partager le rôle et les missions du manager chez THOM
- La juste relation managériale chez THOM
  - Être capable de prendre du recul en comprenant l'impact du cadre de référence personnel sur le collectif
  - Trouver l'équilibre pour atteindre la justesse managériale
- Les postures managériales
  - Connaître la matrice des compétences afin d'y positionner les collaborateurs et savoir quel rôle incarner
  - Connaître les méthodes adaptées à chaque rôle pour développer la performance des collaborateurs



### Durée & lieu

1 jour, de 9h30 à 17h30 en présentiel  
A la THOM ACADEMY



### Prérequis

Aucun

# « COMMUNIQUER GRÂCE AU DISC »

## Présentiel



### Objectifs de la formation

- Acquérir une bonne connaissance de son profil de communication, de ses points forts et axes de travail
- Repérer les autres typologies de profil et mieux comprendre les enjeux qui se jouent pour chacun à travers chacun des profils
- Développer une dimension empathique dans la relation avec ses interlocuteurs



### Thèmes abordés

- S'ouvrir à la découverte de soi
  - Les règles d'or et de platine
  - La méthode des couleurs
- Découverte de son profil personnel
  - Compréhension de son profil individuel
- Comment reconnaître les autres et mieux les comprendre
  - Les 4 méthodes de découverte
- Comment s'adapter aux autres
  - La perception croisée
  - L'empathie et la flexibilité



### Durée & lieu

2 jours, de 9h30 à 17h30 en présentiel  
À la THOM Academy



### Prérequis

Remplir l'inventaire de personnalité envoyé avant la formation

# « ANIMATION DES IDP »

## Distanciel



### Objectifs de la formation

- S'entraîner à l'usage des IDP
- Uniformiser les pratiques
- Accompagner les équipes magasin
- Préparer et adapter ses plans d'action



### Thèmes abordés

- La pyramide de la performance
  - Comprendre la place du PAM en magasin
- Méthodologie d'analyse des IDP Primaire et Secondaire
  - S'approprier l'ensemble des IDP et apprendre à les utiliser
  - Les IDP spécifiques THOM
  - Les stats vitrine
- Construction (prémisses) du plan d'action
  - Découvrir le PAM et ses enjeux
- Méthodologie d'actions
  - Comprendre le Lien IDP / gestes métiers
  - Méthodologie d'accompagnement



### Durée & lieu

1 jour, de 9h30 à 17h30 en distanciel



### Prérequis

Être muni des documents suivants : Statistique vitrine, Plan Action Magasin, CA Vendeur, IDP 12 mois

# « FORMER ET ACCOMPAGNER »

## Présentiel



### Objectifs de la formation

- 
- Comprendre mon rôle de Manager Formateur
  - Développer les compétences et l'autonomie de mes collaborateurs
  - Garantir et renforcer la confiance de mes collaborateurs dans leurs gestes métier
  - Développer le sentiment d'appartenance et de plaisir au travail
  - Garantir l'employabilité des collaborateurs



### Thèmes abordés

- 
- Pourquoi développer les compétences de mes collaborateurs
    - Jeu « à l'aveugle »
    - Définition d'une compétence
  - Cartographier les compétences de ses collaborateurs
    - Identifier les compétences clés nécessaires à la performance de mon magasin
    - Identifier les besoins de mes collaborateurs
    - Le « complexe » de l'évidence
  - La posture de Manager Formateur
    - Introduction aux techniques et méthodologie de formation
    - L'impact de ma communication



### Durée & lieu

---

1 jour, de 9h30 à 17h30 en présentiel.

À la THOM Academy



### Prérequis

---

Aucun

# « ANIMATION DE LA PERFORMANCE »

## Présentiel



### Objectifs de la formation

- Savoir choisir efficacement les objectifs
- Préparer le plan d'action magasin (PAM) et définir les gestes métier à travailler
- Savoir réaliser le plan de développement trimestriel
- S'entraîner à présenter le plan d'action magasin



### Thèmes abordés

- Méthodologie de création de mon PAM
  - Comprendre la pyramide de la performance
  - Apprendre à analyser ses résultats et son objectif
- Choisir mes IDP à travailler et définir les gestes métier à travailler
  - Comprendre l'importance de chaque indicateur
  - Apprendre à choisir ses indicateurs et utiliser les stats vitrine
- Réaliser son plan d'action mensuel
  - Apprendre à associer l'intégralité des informations
  - Apprendre à réaliser un PAM
- Travailler ma posture d'accompagnant, mon rôle de manager dans la vente
  - Comprendre le rôle de formateur
  - Apprendre à utiliser les outils du formateur pour accompagner
- Comprendre le DIAMM
  - Apprendre à diagnostiquer, à identifier les actions et mettre en œuvre et mobiliser
  - S'entraîner au DIAMM et aux méthodes de débriefing (feedback seconde, hamburger et débrief minute...)



### Durée & lieu

2 jours, de 9h30 à 17h30 en présentiel.  
À la THOM Academy



### Prérequis

- Être muni des documents suivants : Statistique vitrine, Plan Action Magasin, Plan de développement trimestriel, CA Vendeur, IDP 12 mois

# « RECRUTEMENT »

## Distanciel



### Objectifs de la formation

- Savoir identifier les différentes étapes du recrutement ; du besoin à l'intégration
- Respecter la législation liée au recrutement d'un collaborateur
- Optimiser la présélection de candidats
- Mener un entretien de recrutement structuré et maîtriser les techniques de questionnement
- Valider la période d'essai
- Optimiser son efficacité recrutement



### Thèmes abordés

- Les enjeux du recrutement
- Juridiquement, qu'ai-je le droit de faire et ne pas faire ?
- 5 règles d'or du recrutement
- Le processus de recrutement
- Le sourcing des cv
- Le profil recherché de vos conseiller(e)s
- Analyse et tri des CV
- L'entretien de pré-sélection
- La préparation de l'entretien
- Les 4 étapes de l'entretien
- Les techniques de l'entretien dit « structuré »



### Durée & lieu

1 jour, de 9h30 à 17h30 en distanciel



### Prérequis

Être muni de CV et avoir les accès Easycrut

# « RECRUTEMENT & INTEGRATION »

## Présentiel



### Objectifs de la formation

- 
- Savoir utiliser l'outil EASYCRUIT
  - Mettre en pratique la théorie vue lors de la formation à distance « Recrutement »



### Thèmes abordés

- 
- Rappel des principaux points vus lors de la formation distanciel,
  - Connaître l'outil EASYCRUIT et s'exercer dessus en créant une offre d'emploi,
  - Mettre en pratique la technique de l'entretien structuré lors des entretiens
  - Savoir intégrer son collaborateur
  - Les fiches outils



### Durée & lieu

---

1 jour, de 9h30 à 17h30 en présentiel  
À la THOM Academy



### Prérequis

---

Avoir suivi la formation « Recrutement » en distanciel (ou maîtriser les compétences correspondantes).

# « GESTION DU TEMPS ET ORGANISATION »

## Présentiel



### Objectifs de la formation

- 
- Comprendre comment gérer son temps et ses priorités au quotidien.
  - Savoir organiser et planifier ses journées et son équipe.
  - Apprendre à adapter sa gestion du temps et son flux de sollicitations



### Thèmes abordés

- 
- Mes prises de conscience
    - Introduction à la notion d'efficacité
    - Les voleurs de temps
  - Les outils de l'organisation
    - Le triangle du temps et les lois du temps
    - Les 3 choix extraordinaires
  - Mon choix 1 : Prioriser l'important
    - Test d'efficacité
    - L'urgent et l'important
  - Mon choix 2 : Planifier mes actions
    - Reprendre le contrôle
    - Savoir dire non
  - Mon choix 3 : Manager mon Point de Vente
    - La gestion des turbulences
    - Piloter sa journée



### Durée & lieu

---

1 jour, de 9h30 à 17h30 en présentiel  
À la THOM Academy



### Prérequis

---

Aucun

# « GESTION DES CONFLITS »

## Présentiel



### Objectifs de la formation

- Comprendre les origines des conflits et leur interprétation
- Comprendre les réactions émotionnelles et comportementales
- Savoir comment résoudre un conflit
- Préparer sa propre gestion de conflit pour mieux y faire face au quotidien



### Thèmes abordés

- Les différentes sources des conflits
  - Le cadre de référence et nos croyances limitantes
  - Comprendre les principes de base des sources de conflits
- Positions de vie
  - De Je+ à Tu+...
  - Comprendre et apprendre à utiliser l'assertivité
- Méthodes de résolution de conflits
  - Comprendre la CNV
  - La technique du DESC



### Durée & lieu

1 jour, de 9h30 à 17h30 en présentiel  
À la THOM Academy



### Prérequis

Aucun

# « LES RENDEZ-VOUS MANAGERIAUX »

## Présentiel



### Objectifs de la formation

- Apprendre à planifier et organiser les RDV individuels et collectifs avec ses collaborateurs
- Apprendre à communiquer efficacement à son équipe lors des rendez-vous collectifs



### Thèmes abordés

- Les RDV avec ses collaborateurs
  - Comprendre et planifier ses RDV individuels et collectifs
- Les RDV individuels avec ses collaborateurs
  - Les entretiens d'accompagnement : motivation, mensuel, professionnel,
  - Les entretiens de développement : délégation, formation, débrief, training, coaching...
  - Les entretiens de gestion : résolution de conflits, recadrage, recrutement...
- Les RDV collectifs avec son équipe
  - Les RDV d'animation commerciale : lancement du plan d'action magasin, lancement de journée, bilan intermédiaire...
  - Les RDV d'animation de gestion : réunion d'équipe, exceptionnelle
- 100 % d'exercices individuels et collectifs



### Durée & lieu

1 jour, de 9h30 à 17h30 en présentiel  
À la THOM Academy



### Prérequis

Avoir suivi la formation « **Le Manager THOM** » (ou maîtriser les compétences correspondantes).

# « REPRISE D'EQUIPE »

## Présentiel



### Objectifs de la formation

- Savoir préparer et démarrer sa reprise d'équipe chez THOM
- Apprendre et prendre les bons réflexes et les attitudes fondamentales pour reprendre une équipe



### Thèmes abordés

- Les étapes d'une reprise d'équipe
  - Exercice : Le poids des difficultés
  - Les étapes de la reprise d'équipe
- La gestion des résistances
  - Pourquoi résiste-t-on au changement
  - Les clés pour gérer la résistance au changement
- Le processus de la reprise d'équipe
  - Déroulé et agenda de sa reprise d'équipe
  - Se présenter à l'équipe



### Durée & lieu

1 jour, de 9h30 à 17h30 en présentiel  
À la THOM Academy



### Prérequis

Aucun

# « LES BASES DU DROIT SOCIAL »

## Présentiel



### Objectifs de la formation

- 
- Connaître les bases de la réglementation du travail



### Thèmes abordés

- 
- L'affichage obligatoire
  - Le contrat de travail
  - Les règles RH



### Durée & lieu

---

½ journée en présentiel  
À la THOM Academy



### Prérequis

---

Aucun

# « LE MERCHANDISING »

## Présentiel



### Objectifs de la formation

- Comprendre l'intérêt du merchandising et connaître le tri produit
- Savoir analyser les statistiques vitrines
- Savoir faire respecter le merchandising sur son magasin



### Thèmes abordés

- Les enjeux du merchandising chez THOM
  - Être conscient de l'importance du merchandising
  - Connaître les spécificités du merchandising THOM
- Le tri produit
  - Comprendre l'importance du tri produits pour maximiser les ventes
  - Apprendre à classer les produits efficacement
- Analyser les statistiques vitrines
- Les outils et les bonnes pratiques pour assurer le suivi du merchandising sur le magasin



### Durée & lieu

½ journée en présentiel  
À la THOM Academy



### Prérequis

Aucun

# « LE MANAGER DE DEMAIN »

## Présentiel



### Objectifs de la formation

- Travailler sa communication managériale et sa prise de parole
- Comprendre les freins aux changements pour mieux les utiliser dans son quotidien comme une opportunité de développement
- Savoir élaborer une vision sur le moyen / long terme pour soi et son équipe



### Thèmes abordés

- Communiquer efficacement
  - Les fondamentaux de la communication
  - 3 vecteurs d'influences
  - Le parler positif
  - Exercices de communication
- La prise de parole
  - 5 principes
  - Souffle et respiration
  - Exercices de prise de parole
- « Retour vers le futur ! »
  - Exercice d'aide à l'introspection et au développement personnel



### Durée & lieu

1 jour, de 9h30 à 17h30 en présentiel  
À la THOM Academy



### Prérequis

Aucun

# « ESPRIT D'EQUIPE »

## Présentiel



### Objectifs de la formation

- Comprendre les enjeux de l'esprit d'équipe
- Apprendre à développer la maturité d'une équipe
- S'entraîner aux sujets de développement de l'esprit d'équipe



### Thèmes abordés

- Les notions de « l'équipe » et sa force
  - Jeu du dictionnaire
  - Le rouleau de Paperboard
- La maturité d'équipe
  - Comprendre les phases de maturité
  - Connaître les actions de développement de la maturité
- L'esprit d'équipe et sa mise en œuvre
  - Le jeu Rouge / bleu
  - La chasse au trésor



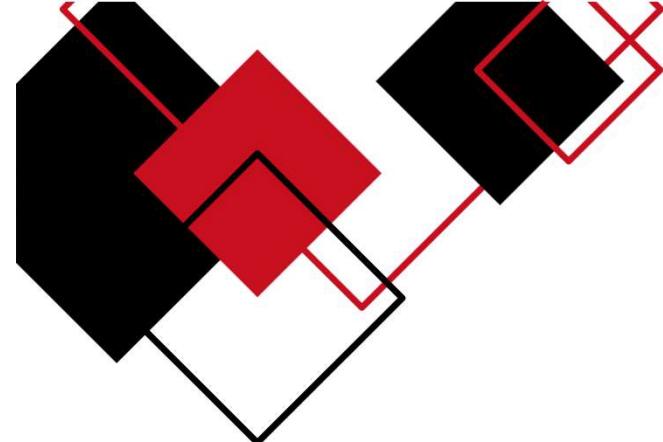
### Durée & lieu

1 jour, de 9h30 à 17h30 en présentiel  
À la THOM Academy



### Prérequis

Aucun



[T]  
[A]

