

## IDENTIFICATION

<b>Intitulé</b>	Responsable d'agence
<b>Heures totales</b>	24 HEURES
<b>Modalités</b>	Présentiel, Classe virtuelle avec formateur
<b>Formats</b>	Intra Entreprise, Inter Entreprise
<b>Financements</b>	OPCO EP - OPCO 2i - FIFPL - AGEFICE - POLE EMPLOI

## PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Cette formation permet de professionnaliser le rôle de responsable d'agence en développant ses compétences en management, pilotage opérationnel et développement commercial. Elle vise à donner aux participants les outils nécessaires pour gérer efficacement une agence, coordonner les équipes, garantir la qualité des prestations et assurer la performance économique et organisationnelle.

## PUBLIC

- Responsables d'agence nouvellement nommés
- Responsables de secteur ou coordinateurs en évolution vers un poste de direction d'agence
- Managers souhaitant renforcer leurs compétences en pilotage opérationnel et commercial

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Définir son rôle et ses missions en tant que responsable d'agence.
- Manager et animer son équipe pour développer engagement et performance.
- Organiser et piloter l'activité de l'agence dans le respect des objectifs et de la réglementation.
- Développer l'activité commerciale et fidéliser les clients/prescripteurs.
- Suivre et analyser les indicateurs de performance et mettre en place des plans d'action.
- Contribuer à la démarche qualité et à la conformité réglementaire (PSDM, HAS, etc. si secteur santé).

## PRÉREQUIS

- Connaissance de base des dispositifs médicaux
- Aisance relationnelle et sens de la pédagogie

## ORGANISATION DU MODULE

E-Learning	Classe virtuelle avec formateur	Présentiel	Moyens pédagogiques	Evaluation
/	/	24 heures	Apports théoriques et méthodologiques Études de cas pratiques issus du terrain Jeux de rôle en management et relation client Ateliers de construction de plans d'action opérationnels	Quiz de validation des connaissances Evaluation formateur Attestation de formation

## PLAN DÉTAILLÉ

CONTENU ASSOCIÉ	DURÉE
<b>Mise en place du cadre</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation des objectifs et du programme</li> <li>• Tour de table et recueil des attentes individuelles</li> <li>• Mise en action des participants</li> </ul>	1 heure
<b>Module 1 – Le rôle et les missions du responsable d'agence</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Positionnement et responsabilités</li> <li>• Gestion des priorités et organisation personnelle</li> <li>• Cadre réglementaire et obligations de conformité</li> </ul>	3 heures
<b>Module 2 – Management et animation d'équipe</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Styles de management et leadership inspirant</li> <li>• Recrutement, intégration et développement des collaborateurs</li> <li>• Motivation, communication et gestion des conflits</li> </ul>	4 heures
<b>Module 3 – Pilotage opérationnel de l'agence</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation des activités quotidiennes</li> <li>• Suivi des plannings et coordination des interventions</li> <li>• Outils numériques et reporting</li> </ul>	4 heures
<b>Module 4 – Développement commercial</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prospection et relation prescripteurs/partenaires</li> <li>• Fidélisation et satisfaction des clients</li> <li>• Mise en avant des prestations et services de l'agence</li> </ul>	4 heures
<b>Module 5 – Gestion économique et financière</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi des indicateurs clés (CA, marges, coûts)</li> <li>• Gestion budgétaire et plan d'action correctif</li> <li>• Analyse et pilotage de la performance globale</li> </ul>	4 heures
<b>Module 6 – Qualité, sécurité et réglementation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribution aux démarches qualité et certification</li> <li>• Gestion des risques et mise en conformité réglementaire</li> <li>• Suivi des actions correctives et amélioration continue</li> </ul>	4 heures

## SITUATION DE HANDICAP

Modalités	Référent handicap Ycare
Nous étudions chaque situation pour adapter la prestation de formation en fonction des besoins.	adrien@ycare.net

## MODALITÉS D'INSCRIPTION

contact@ycare.net

05.31.61.41.71

www.ycare.net

Inscription 15 jours avant le début de la formation et jusqu'à 8 jours pour ajout d'un nouveau participant.