CONSEIL
RETAIL

Développer les compétences sans perdre le fil du terrain

Dans le Retail, une compétence se vérifie dans le travail réel.

ACSOE

20 oct. 2026



Former ne suffit pas

Le plan de compétences peut rester à distance du terrain.

Une entreprise peut financer des formations sans réduire les irritants des équipes et des clients.

Le risque est clair : un écart entre le savoir transmis et l'action attendue.

Relier les niveaux

Du métier à l'expérience client

- Évolutions des métiers
- Décisions des dirigeants
- Travail des managers
- Gestes des opérationnels
- Expérience client

GPEC, aujourd'hui souvent appelée GEPP, donne un cadre à cette continuité.

ACSOE

Une compétence utile commence par un enjeu métier

Pas par un catalogue de formations.

Qu'est-ce qui doit changer dans le métier ?

Quelles compétences sont solides, fragiles ou critiques ?

Quelles situations de travail doivent progresser ?

Une compétence prend de la valeur quand elle soutient une décision, un geste et un résultat attendu.

ACSOE

Du plan annuel à une trajectoire pilotée

Une trajectoire précise ce qui doit être visible sur le terrain.

- Compétences cibles,
- Populations concernées,
- Situations visées,
- Signes observables de progrès.

Elle distingue formation, tutorat, mise en situation, évolution managériale et ajustement de processus.

La valeur se voit dans l'ancrage

Le bon indicateur n'est pas le nombre de sessions.

DÉCIDEURS
Capacité future et risques de dépendance.

MANAGERS
Ancrage et obstacles traités.

OPÉRATIONNELS
Utilité dans l'action.

CLIENTS
Cohérence de la promesse.

La question est collective : mieux décider, coopérer et servir.

ACSOE

CONSEIL
RETAIL | **À FAIRE**

Quatre questions pour passer à l'action

Une démarche proportionnée à votre réalité.

Quelles transformations touchent les métiers et les parcours clients ?

Quelles compétences sont solides, fragiles ou critiques ?

Quelle combinaison d'actions réduit l'écart sans désorganiser ?

Comment vérifier l'ancrage et ajuster la suite ?

Les expériences ACSOE en category management, Product Management, portfolio, tutorat et déploiement d'outil en point de vente donnent des repères concrets.

ACSOE

CONSEIL

RETAIL | **ALLER PLUS LOIN**

Vos formations réduisent elles réellement les irritants du terrain ?

DÉCRYPTAGE DANS L'ARTICLE COMPLET :

🔗 Développer les compétences sans perdre le fil du terrain

Auteur : Gérald Nicolay

CONTACTEZ ACSOE POUR ÉCHANGER SUR VOS CAS D'USAGE

© ACSOE 2026 — Tous droits réservés. Toute reproduction, diffusion ou réutilisation, totale ou partielle, est interdite sans autorisation écrite préalable d'ACSOE.

ACSOE

20 oct. 2026