

# MANAGER LA FORCE DE VENTE PAR LE COACHING COMMERCIAL



## MODULE 1 : FORMATION SALLE

### ◆ Public visé :

- ✓ Managers d'équipe de vente, chefs des ventes, directeurs commerciaux, inspecteurs et animateurs commerciaux, responsables d'agences, animateurs de réseaux, directeurs des ventes
- ✓ Tout manager commercial ayant ou non un lien hiérarchique avec la force de vente, qu'elle soit sédentaire (vente en face à face/au téléphone) ou itinérante

### ◆ Objectifs :

- ✓ Réaliser un acte fort de management commercial avec efficacité et résultats
- ✓ Acquérir les bases et les techniques du coaching commercial
- ✓ Renforcer son rôle de manager à travers l'accompagnement régulier et l'animation de la force de vente
- ✓ Engendrer un cercle vertueux dans l'animation de l'équipe commerciale : coaching commercial/valorisation/apport de valeur ajoutée/augmentation des résultats de tous.
- ✓ Renforcer son management de l'équipe commerciale en aidant chaque collaborateur de la force de vente à atteindre ses objectifs dans une stratégie globale de la formation de la force de vente

### ◆ Prérequis :

- ✓ Aucun

### ◆ Contenu :

#### Introduction :

- ✓ Le coaching des commerciaux :
  - Pilier de la formation de la force de vente
  - Acte fort de management commercial
- ✓ Coacher, c'est manager

#### Partie 1 : préparation

- ✓ Le coaching, qu'est-ce que c'est ?
- ✓ Quels sont les différents types de coaching ?
- ✓ Combien faut-il prévoir de coachings ? Quelle fréquence adopter ?
  - Le **tableau de fréquences** du coaching des commerciaux
- ✓ Comment le préparer ? Comment l'organiser ? Que préparer seul ? Que préparer avec le collaborateur ?
  - La préparation de la journée
  - La préparation de chaque rendez-vous
- ✓ Quel support utiliser pour l'évaluation du collaborateur ?

- La grille d'analyse du collaborateur : support d'animation de la force de vente

## Partie 2 : l'entretien d'accompagnement, acte fort du manager dans la motivation de sa force de vente

- ✓ Comment se déroule-t-il ?
  - Comment se présenter au client (cas d'une vente en face à face)
  - Dans quel cas peut-on/doit-on intervenir ?
  - Quelles sont les attitudes et comportements à adopter/à proscrire ?
- ✓ Quels documents utiliser ?
  - Le mémo de prise de notes du coach

## Partie 3 : l'entretien de débriefing

- ✓ Comment clôturer chaque entretien commercial ?
- ✓ Comment fixer les objectifs sans brusquer ? Comment impliquer le collaborateur ?
  - L'auto analyse du
  - L'analyse du coach
  - Le Plan de Progrès pour l'entretien suivant
- ✓ Comment terminer l'accompagnement de la journée ?

## Partie 4 : l'entretien d'évolution de fin de coaching

### La structure de l'entretien

- ✓ L'auto analyse du collaborateur
- ✓ L'analyse du coach
- ✓ Le Plan d'Actions associé au Plan de Progrès

### Le Plan d'Actions

- ✓ Recommandations générales :
  - Plan de Progrès complet
    - ❖ Qui ? coach et collaborateur
    - ❖ Quoi ? détail des solutions en général
    - ❖ Quand ?
      - Calendrier des actions à mener
      - Calendrier de suivi et de contrôle (points intermédiaires)
    - ❖ Comment ? choix du mode de communication entre le coach et le collaborateur (mail, téléphone, fax)
- ✓ Recommandations spécifiques concernant les clients vus en coaching avec le collaborateur
  - Courrier, document à rechercher/fournir, relances à effectuer, programmation d'une autre visite, méthodes à développer, comportements à adopter...
  - Tactique à mettre en place avec préparation de l'entretien de suivi
    - ❖ Points à mettre en avant
    - ❖ Personnes à prévoir :
      - du côté du client
      - du côté de la société du collaborateur formé

## Partie 5 : comment analyser son action de coach ?

- ✓ Le Miroir du coach en accompagnement

## MODULE 2 : COACHING DE PERFORMANCE (OPTIONNEL)

### Accompagnement en situation réelle

#### ◆ Objectifs :

- ✓ Mettre en application les acquis du module 1 par un accompagnement de la personne formée, en situation réelle de coaching des commerciaux
- ✓ Peaufiner les outils et les techniques vus en salle
- ✓ Bénéficier d'un regard extérieur pour pouvoir comprendre et analyser ses points de progrès en situation réelle
- ✓ Corriger ses défauts grâce à la mise en place d'un Plan d'Action Personnalisé

#### ◆ Méthodes pédagogiques :

##### 1ère partie :

- ✓ Personnes en présence : la personne formée, le collaborateur de la force de vente, le client et le consultant Evolutis
  - Le collaborateur réalise son entretien de vente
  - La personne formée note ses remarques sur la grille d'évaluation du collaborateur et intervient conformément à ce qui a été vu au module précédent.
  - Le consultant EVOLUTIS écoute, observe et analyse la prestation du collaborateur et de la personne formée

##### 2ème partie :

- ✓ Personnes en présence : la personne formée, le collaborateur de la force de vente et le consultant Evolutis
  - Après chaque entretien de vente, la personne formée procède à un débriefing du collaborateur de la force de vente.
  - A la fin de la journée de coaching, la personne formée réalise l'entretien de débriefing du collaborateur de la force de vente à l'aide de la grille d'évaluation du collaborateur. Cet entretien est filmé
  - Le consultant EVOLUTIS écoute et analyse ces débriefings

##### 3ème partie :

- ✓ Personnes en présence : la personne formée et le consultant Evolutis
  - Le consultant Evolutis débriefe la personne formée après chaque entretien de vente et en fin de journée (à l'aide du film)
  - Le débriefing de la fin de journée fait l'objet d'un document écrit : le miroir du coach en accompagnement qui reprend :
    - ❖ La synthèse des coachings effectués par la personne formée
    - ❖ Les 2 à 3 points de progrès restants
    - ❖ Un Plan d'Action Personnalisé pour les corriger

### Méthodes pédagogiques :

- ✓ Construction et adaptations d'outils :
  - Le tableau de fréquence de coaching des commerciaux
  - La grille d'analyse du collaborateur
  - Le mémo de prise de notes du coach
  - Le Plan de Progrès et le Plan d'Actions associé
  - La grille d'auto-analyse du coach
- ✓ Etudes de cas
- ✓ Simulations filmées et débriefées à chaud

### Durées et modalités :

Module 1 : formation salle		
Présentiel en collectif	FOAD* en collectif	Présentiel ou FOAD* en individuel (pack formation coachée)
2 jours (14h)	8h	9h30
Module 2 : coaching de performance individuel (optionnel)		
Présentiel		FOAD*
En fonction du manager et des objectifs		Non dispensée

\*Formation à distance