

MANAGER LA FORCE DE VENTE PAR LE COACHING COMMERCIAL

MODULE 1 : FORMATION SALLE

- ◆ **Personnes concernées :**
 - ✓ 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

- ◆ **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 ?

Phase 4 : l'entretien d'évolution de fin de coaching

La structure de l'entretien

- ✓ L'auto analyse
- ✓ 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

Phase 5 : comment analyser son action de coach ?

- ✓ Le **Miroir du coach en accompagnement**

◆ **Méthode pédagogique et outils construits :**

- ✓ 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

◆ **Durée :**

- ✓ 3 jours

MODULE 2 : COACHING DE PERFORMANCE

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

◆ Méthodologie :

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

◆ Durée :

- ✓ 1 jour