

Coacher son équipe pour vendre plus et mieux

Programme pédagogique

Enjeux :

Augmenter les ventes, améliorer la satisfaction des clients, optimiser la relation client pour développer un différentiel par rapport à la concurrence
« La fidélisation et la vente dépendent de la capacité relationnelle et commerciale du personnel au contact du client »,

Objectifs :

A l'issue de la formation, les stagiaires sont en mesure d'appliquer une méthode et d'utiliser des outils permettant d'exploiter le potentiel de ses collaborateurs. Adopter une posture et un état d'esprit favorable à l'accompagnement individuel.
Installer une dynamique de progrès vertueuse
Définir un plan de progrès partagé

Outils et méthodes pédagogiques :

- Présentation commentée et illustrée d'un diaporama vidéo-projeté.
- Utilisation de la vidéo : Un regard objectif sur soi et sur les autres.
- Les méthodes pédagogiques alternent tout au long de la journée des séquences théoriques courtes, des échanges d'expérience, des jeux de rôle.
- Tests de connaissances.
- Un livret est remis à chaque stagiaire.

Evaluation :

Feuilles de présence
QCM
Formulaires d'évaluation de la formation
Attestation remise en fin de stage
Questionnaire de suivi 2 mois après

Durée : 2 jours

Tarif : 800 euros HT par participant

Profil concerné :

Manager de la relation client

Pré-requis : Maîtriser les techniques de vente

Préalables :

- Entretiens téléphoniques avec le commanditaire et chaque stagiaire pour identifier leurs attentes
- Dans l'idéal : Mise en place de groupes de réflexion-action pour définir le référentiel métier : Savoir faire / Savoir être / Offre de services

I - L'importance de l'accompagnement individuel

- Le postulat de Mac Grégor
- Le rôle du Manager/Coach
- Le processus d'accompagnement

II - La préparation : De l'état des lieux au plan d'action

- Les éléments d'évaluation, les outils
- Mise en pratique sur des situations réelles : Observer et analyser les situations réelles vécues par leur équipe
- La communication autour de l'accompagnement
- L'invitation du collaborateur

III - La réalisation : De l'introduction aux axes d'amélioration.

- L'introduction : Comment mettre son collaborateur dans une dynamique de progrès
- La posture du manager en situation d'évaluation
- L'art et la manière de faire prendre conscience au collaborateur de ses points forts, de ses progrès potentiels et de l'intérêt de les exploiter
- La définition partagée d'un Plan de Progrès Individuel

IV - Le suivi :

- Les indicateurs de suivi
- Les objectifs opérationnels : Objectifs S.M.A.R.T.

> Evaluation de la formation : Synthèse, évaluation et tour de table