

OBJET DE LA FORMATION :

Vous encadrez des commerciaux pour une part ou la totalité de votre activité. Cette formation a pour but de vous aider à mieux vous connaître en tant que manager afin d'adapter votre pratique managériale au quotidien. Elle vous délivre les moyens de mieux maîtriser votre communication avec vos collaborateurs à partir de clés de compréhension et d'outils concrets à partager.

PUBLIC CONCERNE : Directeurs de surface commerciale, Managers de rayon, Responsables d'Agence (Commerce, Services), Dirigeants de PME, Entrepreneurs (agriculture, tourisme...), Artisans etc.

DUREE DE LA FORMATION : Formation inter de 2 jours groupés, ouverture à partir de 5 inscriptions, 8 maxi. En intra, formule et durée sur devis après rendez-vous préalable de diagnostic en entreprise.

PRE REQUIS

Pratique d'encadrement d'un ou plusieurs commerciaux en activité ou d'une équipe en cours de constitution

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Cette formation permettra à chacun de développer ses capacités à :

- Définir sa mission et son profil de manager commercial
- Adapter son style de management aux situations et aux commerciaux
- Gérer les conflits et les sources de démotivation
- Accompagner chaque commercial dans sa progression, en fonction de son évolution et de ses besoins
- Mettre en œuvre un plan d'action de développement ou d'amélioration de sa pratique managériale.

DEROULEMENT

Jour 1 : Autodiagnostic, analyse partagée, repérage des axes d'amélioration, exercices concrets
Jour 2 : Poursuite de la démarche et construction du plan d'action portant sur la pratique managériale

METHODE PEDAGOGIQUE :

Questionnaires, étude de cas visuelles ou sons, simulations, apports sur les points clés
Travaux individuels ou de groupe
Formation rythmée en 4 temps :
1) situation déclencheuse, 2) analyse ou diagnostic, 3) exercice ou test d'appropriation, 4) réflexion/ application avec en alternance des apports et échanges de pratiques sur chaque thème
Quizz d'autodiagnostic et d'évaluation

PROGRAMME

La mission du manager commercial dans l'entreprise

Mission et rôle, fonction et tâches (étendue/ limites)
Les 5 domaines du Management appliqués au Commercial
Autodiagnostic Management : points forts/points d'amélioration, spécificités du management commercial

Mon profil de manager : communication, style de management et comportement en situation

Quel type de communicant suis-je ? → comportement, impact du message, écoute active, reformulation, techniques d'expression : verbale, non verbale, vocale...
Test "Suis-je à l'écoute ?" et exercices d'application
Quel est mon style de management dominant ? Styles de management en situation : grille des styles/ étude de cas

Gestion de situations délicates : conflits, démotivation

Repérage des interlocuteurs et/ou situations conflictuelles à gérer, analyse et compréhension des désaccords
Identification et traitement de la baisse de motivation individuelle ou collective
L'outil DESC pour comprendre et désamorcer les conflits
Etude de situations vécues, simulations de désamorçage
Bonne utilisation de l'entretien de recadrage
Le relationnel avec l'équipe : assertivité et ouverture

Accompagnement/ coaching de chaque collaborateur

Evaluation partagée de l'autonomie et de la motivation de chacun : les 4 positions du Tableau Autonomie/ Motivation
Les outils du manager commercial au quotidien : réunion commerciale, entretien de suivi, accompagnement terrain
Adaptation du style de management vis-à-vis des collaborateurs, en prenant en compte la dimension générationnelle (X, Y, Z) et les facteurs personnels
Fidélisation des commerciaux par les projets et les RH

Plan d'action individuel

A partir de l'autoévaluation de chacun des participants, application des acquis de la formation aux points à faire évoluer dans leur pratique managériale. Définition d'un plan d'action individuel avec délais et indicateurs de réussite. Guidage du formateur sur le choix des actions.
Suivi post formation selon des modalités précisées.

ANIMATION : Bertrand DULCHAIN, formateur, expert des métiers du commerce et du management commercial après un parcours professionnel dans la vente (magasin, exploitation cidricole, milieu nautique...). Apport de l'expérience acquise en manquant l'activité des équipes de vente, allant du recrutement à la coordination, au suivi et à l'encadrement opérationnel. Interlocuteur des PME-TPE et de leurs salariés, il assure des interventions d'accompagnement de projets liés à ces thématiques.

Ephi-formation n'organise pas de formations dans ses locaux, mais dans des lieux adaptés.

Tarifs inter sur 2 jours : 500 euros prix net/ personne (hors frais de restauration).