



## DEVELOPPER L'EFFICIENCE RELATIONNELLE D'UNE EQUIPE COMMERCIALE

La performance d'une équipe de vente est étroitement liée à son efficacité relationnelle avec les clients et à sa capacité à mettre en valeur les talents de chacun de ses membres.

Le programme "Développer l'efficacité relationnelle" permet d'agir sur ces deux dimensions. Notre approche est construite sur la base d'un processus type que nous adaptons aux besoins concrets et opérationnels de l'équipe.

### OBJECTIFS

#### Pour les membres de l'équipe:

- Identifier ses atouts et axes de développement à chaque étape du cycle de vente
- Apprendre à reconnaître le type de personnalité du client, ses attentes et ses motivations
- Renforcer sa capacité à s'adapter à son interlocuteur pour l'influencer positivement.

#### Pour l'équipe:

- Améliorer la communication interne par une meilleure compréhension des modes de fonctionnement de chacun
- Renforcer sa cohésion et ses modes de fonctionnement

### PROGRAMME TYPE

#### 1<sup>ère</sup> étape : Préparation

##### Objectifs:

- Identifier les enjeux et attentes des différents acteurs: patron de l'équipe, membres de l'équipe, responsable formation et/ou DRH, Direction générale
- Adapter le programme de formation en fonction des problèmes concrets rencontrés ou des évolutions recherchées
- Construire des jeux de rôles et des mises en situation sur la base des situations réellement vécues par l'équipe.

##### Méthode:

Entretiens individuels et réunions de travail



## 2<sup>ème</sup> étape : Séminaire (résidentiel 2 jours)

Découvrir son profil personnel et ses préférences dans les différentes étapes du cycle de vente:

- Préparation de visite
- Identification des besoins du client
- Argumentation
- Traitement des objections
- Engagement/prise de commande
- Suivi du client

Optimiser la relation avec ses clients en identifiant leur profil de personnalité et en apprenant à adapter sa communication.

Comprendre les mécanismes fondamentaux de la communication, intégrer les outils de base pour assurer une bonne qualité des échanges et gérer les situations sensibles.

Identifier les atouts et axes d'amélioration de l'équipe au niveau des compétences et de la communication. Elaborer des processus pour en renforcer l'efficience - efficacité et plaisir de travailler ensemble.

### Méthode pédagogique:

Ce programme est interactif et suit une démarche inductive: nous partons de nombreux jeux de rôles et mises en situation, construits avec l'entreprise et les participants à partir de situations réelles; nous les éclairons ensuite par des apports théoriques pratiques, opérationnels et en rapport avec les objectifs poursuivis.

Pour permettre le travail sur les profils de personnalité, nous utilisons le système Insights Discovery, basé sur les travaux de C.G.Jung. Avant le séminaire, chaque participant répondra à un questionnaire qui lui permettra de recevoir son profil personnel.

Le travail de groupe permet d'expérimenter concrètement les méthodes de travail en équipe. Au cours du séminaire, chaque participant élaborera son "Plan d'Action Individuel Réalisable", outil de soutien au changement individuel à mettre en œuvre sur le terrain.

## 3<sup>ème</sup> étape : Accompagnement dans l'action (coaching)

Pour consolider les acquis et aider les participants dans la mise en œuvre de leur Plan d'Action Personnel de Progrès, nous proposons un accompagnement dans l'action au cours des mois qui suivent le séminaire.

### Méthode:

Entretiens individuels avec un coach professionnel: analyse des situations professionnelles concrètes, recherches d'options, apports théoriques, entraînement à l'action.

**RETOUR PAGE D'ACCUEIL : [www.equipedev.fr/](http://www.equipedev.fr/)**