

## Modalités de la formation et durée

- Intervention en présentiel ou en distanciel
  - Présentiel : 1 jour + 2 jours  
Possibilité de mixer en J1 le SAV & le VN
  - Distanciel : 6 jalons à distance (visio)  
(Synchrone et asynchrone)

## Public et prérequis

- Chef des ventes VN
- 5/6 personnes

## Principaux contenus

### Jour n°1

(Commun avec le pilotage SAV)

- FONDAMENTAUX KAIZEN
  - Workflow Métiers
  - Savoir descendre sur le terrain
  - Comparaison VN & SAV
- LEVIERS MOTIVATIONNELS (Marston DISC®)
  - Se situer dans son rôle d'encadrant
  - Adopter un positionnement de leader

### Jour n°2 & 3

Propre au Pilotage Commercial

APPROCHE MILITAIRE DU COMMERCIAL

- DEFINITION DE LA CARTE vs TERRITOIRE
- TRADUIRE SON SERVICE EN KPI
- CREER SA VISION DU SERVICE
- DECLINER SES OBJECTIFS
- FEDERER SES EQUIPES
- LES FAIRE MONTER EN COMPETENCE
- LES RECADRER

### 6 RDV de suivi individuel (Visio)

- 6 x 2h de RDV sur des sujets à mettre en œuvre concrètement dans le service, pour finir de faire un lien juste et effectif entre théorie et réalité de l'

## Documents administratifs remis

- Attestation de fin de formation remise au participant.
- Certificat de réalisation

# PILOTAGE ACTIVITE COMMERCIALE VN

## Objectifs généraux

- ◆ Préciser les missions principales d'un encadrant, et les positionnements adéquats attendus.
- ◆ Savoir découper son service en workflow/process
  - S'inspirer des méthodes du Toyota Way et de l'amélioration continue (Kaizen)
  - Construire des KPI opérationnels
  - Savoir décliner en objectifs opérationnels
  - Savoir définir les périmètres de responsabilité au sein de l'équipe
- ◆ Comprendre la psychologie du management
  - Initiation à la matrice de Marston®
  - Comprendre ses forces/faiblesses
  - Comprendre les leviers motivationnels de ses collaborateurs pour les faire adhérer
- ◆ Savoir transmettre et suivre en continu
  - Définir les bons rythmes de jalons/retour
  - Savoir utiliser ses KPI pour manager
  - Savoir orienter ses collaborateurs dans une démarche de succès
- ◆ Développer ses marges de manœuvre pour atteindre plus facilement ses objectifs.

## Les plus de la formation



- ◆ Une formation active et inter active avec des cas pratiques et des mises en situation professionnelles pouvant être filmées et débriefées.
- ◆ Elaboration d'un « contrat d'objectif » conduisant à la définition d'actions à mettre en œuvre dans leur contexte.
- ◆ Des intervenants qualifiés, aux compétences techniques et pédagogiques actualisées.
- ◆ Remise d'une documentation complète et ciblée.

## Mode d'évaluation des acquis

- ◆ Evaluation au fur et à mesure de la progression.
- ◆ Temps d'intersession pour mettre en pratique des apports ciblés et faisant l'objet d'un débriefing
- ◆ Appréciation par le participant du niveau d'amélioration de ses connaissances et compétences.

## Validation

- ◆ Attestation de fin de formation

## PRESENTATION PAR SEQUENCE DU DISPOSITIF

## JOUR N°1

Population pouvant être mixte en matière de service (VN &amp; SAV)

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
1	IDENTIFIER LES OBJECTIFS ET LES ETAPES DE LA FORMATION	0 h 30
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vérification du respect des prérequis</li> <li>▪ Présentation de la formation</li> <li>▪ Modalités pratiques</li> <li>▪ Tour de table / définition des attentes et objectifs</li> </ul>		<b>MOYENS A PLANIFIER</b> Vidéo projecteur avec sa table 1 table d'entretien X chaises Allonge courant + multiprise

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
2	SAVOIR SEQUENCER SON WORKFLOW	3 h 30
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apports notionnels sur :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Notion de workflow pour comprendre les enjeux de son service</li> <li>○ Notion de Genshi genbutsu (aller sur le terrain) pour comprendre</li> <li>○ Les zones de responsabilités de chacun dans le dispositif</li> </ul> </li> <li>▪ Fonctions et missions du manager</li> <li>▪ <b>Chaque participant travaille en binôme sur son propre service et celui de son binôme.</b></li> <li>▪ <b>Restitution devant le groupe de leur compréhension des enjeux de leurs services et les points de vigilance opérationnelle.</b></li> </ul>		<b>MOYENS A PLANIFIER</b> Vidéo projecteur avec sa table 1 table d'entretien X chaises Allonge courant

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
3	DECOUVERTE DU MARSTON DISC®	1 h 00
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apports notionnels sur :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Marston DISC® et ses fondements théoriques</li> <li>○ Les profils du Marston DISC®</li> <li>○ Les leviers de motivations des collaborateurs</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Chaque collaborateur comprend alors mieux les difficultés relationnelles actuelles et développe son envie de mieux ajuster ses messages et comportements</b></li> </ul>		<b>MOYENS A PLANIFIER</b> Vidéo projecteur avec sa table 1 table d'entretien X chaises Allonge courant + multiprise

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
4	MARSTON DISC® APPLIQUE AU MANAGEMENT	2 h 30
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Déclinaison pour chaque participants de son profil               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ses zones de confort</li> <li>○ Ses zones de difficultés</li> </ul> </li> <li>▪ Apport notionnel de situations difficiles type</li> <li>▪ <b>Mise en situation avec cas pratiques et exercices pédagogiques</b></li> </ul>		<b>MOYENS A PLANIFIER</b> Vidéo projecteur avec sa table 1 table d'entretien X chaises Allonge courant + multiprise

## JOURS N°2 & 3

Exclusivement VN

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>5</b>	<b>ANCERER LES APPORTS DU JOUR 1</b>	<b>1 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rappels des points forts du J1</li> <li>▪ Mise en perspective pour les 2 journées dédiées VN</li> </ul>		<b>MOYENS A PLANIFIER</b> Vidéo projecteur avec sa table 1 table d'entretien X chaises Allonge courant + multiprise

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>6</b>	<b>APPROCHE MILITAIRE DU COMMERCIAL</b>	<b>3 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apport notionnel :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Raisonner en territoire</li> <li>○ Savoir traduire en KPI opérationnel cette notion de territoire</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Exercice de mise en pratique : comment mettre en place ce type de KPI dans leur entreprise</b></li> </ul>		<b>MOYENS A PLANIFIER</b> Vidéo projecteur avec sa table 1 table d'entretien X chaises Allonge courant

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>7</b>	<b>SYNTHESE DES APPROCHES</b>	<b>3 h 30</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apports notionnels sur                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Approche quantitative de la vente</li> <li>○ Approche qualitative de la vente</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Groupes de travail (binôme/trinôme) sur leur situation en entreprise</b></li> </ul>		<b>MOYENS A PLANIFIER</b> Vidéo projecteur avec sa table 1 table d'entretien X chaises Allonge courant + multiprise

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>8</b>	<b>CREER SA VISION DU SERVICE</b>	<b>1 h 30</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apports notionnels sur :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Savoir traduire en KPI les données qualitatives</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Groupes de travail (binôme/trinôme) pour voir comment appliquer concrètement chez eux</b></li> </ul>		<b>MOYENS A PLANIFIER</b> Vidéo projecteur avec sa table 1 table d'entretien X chaises Allonge courant + multiprise

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>9</b>	<b>FEDERER SES EQUIPES - RECADRAGE</b>	<b>2 h 30</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rappels des leviers motivationnels (jour 1)</li> <li>▪ <b>Exercices de mise en situation issus de cas réels – film et débriefing</b></li> </ul>		<b>MOYENS A PLANIFIER</b> Vidéo projecteur avec sa table 1 table d'entretien X chaises Allonge courant + multiprise

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>10</b>	<b>FAIRE MONTER EN COMPETENCES SES COLLABORATEURS</b>	<b>2 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apports notionnels sur :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les étapes de la vente</li> <li>○ L'observation des collaborateurs</li> <li>○ L'accompagnement de ses collaborateurs</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Exercices de mise en situation issus de cas réels – film et débriefing</b></li> </ul>		<b>MOYENS A PLANIFIER</b> Vidéo projecteur avec sa table 1 table d'entretien X chaises Allonge courant + multiprise

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>11</b>	<b>BILAN ET PLAN D'ACTION</b>	<b>1 h 30</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Travail individuel sur les mises en œuvre programmées</li> <li>▪ Choix des sujets qui seront traités en RDV individuels (Visio)</li> </ul>		<b>MOYENS A PLANIFIER</b> Vidéo projecteur avec sa table X chaises Allonge courant + multiprise

## VISIO 1 à 6

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>12 à 16</b>	<b>ADAPTATION INDIVIDUALISEE</b>	<b>2 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Revue des points mis en œuvre</li><li>▪ Difficultés rencontrées</li><li>▪ Propositions de solutions possibles</li><li>▪ Validation et plan d'actions</li></ul>		<b>MOYENS A PLANIFIER</b> Matériel : PC / tablette / smartphone Navigateur internet : Chrome (recommandé) ou Firefox, Edge, Safari... Adresse mail individuelle

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>17</b>	<b>BILAN INDIVIDUALISE</b>	<b>2 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Revue des réalisations et bilan</li><li>▪ Contrôle de la bonne maitrise des outils</li></ul>		<b>MOYENS A PLANIFIER</b> Matériel : PC / tablette / smartphone Navigateur internet : Chrome (recommandé) ou Firefox, Edge, Safari... Adresse mail individuelle