

PSC® - COACHING COMMERCIAL

Donner à vos managers et coachs les compétences et les techniques dont ils ont besoin pour se différencier et rendre leurs collaborateurs plus performants.

Les recherches montrent que l'un des rôles les plus difficiles pour un directeur des ventes est d'accompagner son équipe de commerciaux. Bien que la plupart d'entre eux soit d'accord avec cette affirmation, très peu admettent avoir du temps pour pratiquer ce soutien.

Le coaching des ventes est le meilleur moyen pour influencer sur la performance de l'équipe commerciale

Le programme PSC® - Coaching commercial procurera à vos managers et coachs le cadre de travail, les compétences en communication et les outils de planification dont ils ont besoin pour construire et maintenir une équipe de vente à un haut niveau - de manière à générer des relations clients à long terme mutuellement satisfaisantes. Durant cette formation, les directeurs des ventes et coachs vont apprendre à maîtriser un processus éprouvé dans l'utilisation des entretiens de coaching pour créer une culture de la performance.

Les participants vont apprendre à :

- ▶ Décrire les caractéristiques d'un environnement commercial performant ;
- ▶ Utiliser les Principes fondamentaux pour augmenter l'efficacité du coaching auprès de leur équipe ;
- ▶ Evaluer la performance des commerciaux à l'aide du "diagramme d'analyse du coaching" ;
- ▶ Utiliser différentes techniques pour *Donner un feedback constructif, Développer ses collaborateurs et Exprimer sa reconnaissance* afin d'augmenter la performance des vendeurs et obtenir des résultats ;
- ▶ Mener avec succès des entretiens de coaching difficiles ;
- ▶ Accompagner les vendeurs à distance de manière efficace, grâce à différents moyens : téléphone, emails, messagerie en temps réel, ... ;
- ▶ Mettre en place un processus de coaching avec l'équipe de vente.

Grâce au *Coaching des ventes*, vos managers ne vont pas seulement créer un environnement de travail plus positif et motivant, ils vont aussi construire une équipe plus forte et plus productive - une équipe qui gagne de nouveaux marchés et les conserve.

Une approche basée sur la compréhension pour renforcer l'efficacité et la productivité

Il n'y a pas pénurie de travail chez les managers d'aujourd'hui... C'est donc pour qu'il soit pratiqué de manière régulière que le coaching doit être soutenu par des compétences et des outils qui aident les directeurs commerciaux à le mettre en place plus facilement dans leur activité quotidienne.

Le programme PSC® - Coaching commercial résout ce problème en préconisant une approche permettant de s'appuyer sur des leviers déjà connus des managers. Le programme inclut également une grande variété d'outils pour aider les managers à identifier les opportunités d'accompagnement et la mise en place de stratégies de développement. Cela comprend un ensemble important d'outils d'auto-évaluation de la performance, de renforcement des compétences et le coaching de coach.

Les bénéfices de cette formation

Vos managers bénéficieront :

- ▶ D'une équipe motivée et compétitive qui s'efforcera toujours de faire le maximum ;
- ▶ D'une performance accrue des vendeurs qui jusqu'alors n'atteignaient pas les objectifs ;
- ▶ D'un très haut niveau de productivité de la part des plus performants.

Vos commerciaux pourront :

- ▶ Avoir une plus grande confiance dans leur capacité à atteindre et dépasser leurs objectifs ;
- ▶ Augmenter leurs ventes grâce au coaching et au renforcement des compétences commerciales et de la connaissance produits.

Votre entreprise bénéficiera :

- ▶ D'une réduction du turnover en offrant aux vendeurs une ligne conductrice, un soutien, et du développement professionnel ;
- ▶ Du développement de sa force de vente de manière méthodique plutôt qu'aléatoire ;
- ▶ De plus de nouveaux comptes gagnés et de clients fidèles en plus grand nombre.

Contenu et objectifs pédagogiques

Le programme est constitué de quatre parties, chacune concourant à la compréhension globale des éléments nécessaires à la réussite en tant que coach.

Pourquoi coacher ?

Le programme vont apprendre la signification du coaching, en quoi il est important et ce qui le rend difficile. Plus spécifiquement, les participants vont découvrir les aspects suivants :

- ▶ Les défis et bénéfices des améliorations des résultats générées par le changement de comportement ;
- ▶ Les trois moyens pour créer un environnement de vente performant dans leur équipe ;
- ▶ Les avantages et les inconvénients des approches de coaching directives et collaboratives.
- ▶ L'utilisation des Principes fondamentaux pour établir un esprit de collaboration dans l'équipe de vente.

Que coacher ?

Cette partie met l'accent sur les enjeux et compétences qui caractérisent un haut niveau de performance. L'approche développée peut être utilisée pour observer et évaluer la performance de l'équipe.

Les participants vont apprendre à :

- ▶ S'appuyer sur trois domaines de compétences

commerciales - connaissances des produits, du client, du processus de vente - pour évaluer le comportement individuel et celui de l'équipe ;

- ▶ Coacher par rapport à des standards en utilisant des outils d'évaluation ;
- ▶ Concentrer leurs efforts sur les points d'amélioration communs ;
- ▶ Utiliser un guide de ressources du manager pour identifier les repères positifs et négatifs associés aux clés du succès.

Comment coacher ?

Dans cette partie, les managers acquièrent, développent et appliquent les compétences clés pour mener un entretien de coaching dans divers contextes.

Par exemple, ils vont apprendre à :

- ▶ Définir les étapes d'un entretien de coaching et construire un plan d'action ;
- ▶ Utiliser des compétences en communication essentielles pour partager des points de vue et des observations avec un vendeur ;
- ▶ S'assurer de l'engagement du vendeur et pas uniquement de son accord sur les recommandations de coaching ;
- ▶ Renforcer les compétences de vente dans un entretien de coaching ;
- ▶ Mener trois types d'entretiens de coaching : le feedback constructif, le développement, la reconnaissance ;
- ▶ Conduire des entretiens difficiles dans lesquels le vendeur oppose de la résistance ;
- ▶ Accompagner à distance (quand l'entretien de face à face n'est pas possible) grâce à des processus spécifiques, des astuces, des techniques.

Comment coacher ?

La dernière section du programme s'articule autour de l'action de coaching. Les coachs vont étudier chaque étape de l'observation de coaching, le déploiement du processus avec leur équipe et l'apport d'expériences avec des outils de renforcement des compétences commerciales.

En particulier, les participants vont :

- ▶ Préparer une réunion de lancement pour insérer le coaching dans un processus continu ;
- ▶ Construire des plans d'action de développement à long terme pour chacun dans l'équipe de vente ;
- ▶ Définir des plans d'action dynamiques et suivre progrès des collaborateurs ;
- ▶ Observer des entretiens de vente de manière à faire du coaching ciblé ;
- ▶ Utiliser les outils de renforcement pour assurer une meilleure utilisation des compétences commerciales de base.

Spécifications

Participants :

Directeurs des ventes ou autres managers ayant un rôle d'encadrement dans l'entreprise.

Durée de la session :

Session présentielle de 2 jours.

Taille des groupes :

De 6 à 12 participants.

Animation :

Animateur certifié AchieveGlobal.



A propos de Miller Heiman Group

Miller Heiman Group une Société Internationale leader dans le domaine de la performance commerciale et de l'excellence de la gestion des clients. Nos ressources sans équivalent et nos solutions proviennent de la combinaison de savoir-faire et d'expérience de marques puissantes qui constituent Miller Heiman Group - Miller Heiman, AchieveGlobal, Channel Enablers et Impact Learning Systems.

Ensemble, ces Sociétés ont adopté la conviction inébranlable que la meilleure approche de l'engagement du client est celle qui est collaborative et guidée par les enjeux et besoins spécifiques de chaque client.

Soutenue par l'expérience pragmatique de praticiens des ventes passionnés, Miller Heiman Group procure un savoir-faire d'excellence et une expérience dans tous les aspects des processus de relation client et de vente. Nous travaillons avec des organisations dans tous les domaines d'activité, où qu'elles soient dans le monde, pour bâtir et entretenir des organisations hautement performantes, centrées client, en mesure de piloter une croissance profitable et de haut niveau.