DAWAN

Plan de la formation

www.dawan.fr

Formation Commercial Expert : Responsable d'équipe commerciale

Durée :	3 jours (21 heures)
Tarif :	1 725,00 € (standard) 1 380,00 € (remisé)
Public :	Commerciaux expérimentés amenés à gérer une équipe
Pré-requis :	Avoir une expérience complète de commercial - Bien connaître l'entreprise et ses produits
Objectifs :	Apprendre à gérer une équipe commerciale - Fixer les objectifs - Motiver - Suivre les résultats
Sanction :	Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis
Référence:	COM100175-F
Note de satisfaction des participants:	4,50 / 5

Introduction

De l'individu au collectif, les qualités pour gérer une équipe
Présentation de la formation

Premiers pas comme responsable commercial

Se préparer psychologiquement
Les objectifs donnés son-ils raissonables ?

Préparation à la prise de poste

Identifier son contexte
Identifier les personnes à gérer
Lister les objectifs collectifs
Lister les objectifs individuels
Comprendre les motivations de chacun
Identifier les risques courants
Organiser sa prise de poste

Définir ses priorités
Définir son positionnement
Lister les taches courantes

Atelier: créer le story Board de la prise en main de l'équipe

Les erreurs à éviter lors de sa prise de poste

Décalage de ton
Décalage d'objectifs
Prise de poste mole
Prise de poste brutale
Autres erreurs

Atelier : lister ses forces et faiblesses, lister les risques

La vie du responsable d'équipe commerciale

Gérer ses commerciaux
Donner des objectifs
Organiser le travail
Fixer les priorités
Prendre des décisions
Contrôler
Autres tâches courantes

Gestion des commerciaux

Que sait-on sur les commerciaux ?
Les personnalités
Quel est le cadre de travail des commerciaux ?
Qu'attendent les commerciaux de vous ?
Sources de motivations

Attitudes du responsable d'équipe commerciale

Bases théoriques sur le leadership
Le rôle et l'attitude du responsable d'équipe
Les qualités impératives du responsable d'équipe
Communication du responsable d'équipe
Tirer des enseignements de chaque expérience
Développer les compétences de l'équipe

Atelier : cas d'école

Contrôler

Les type de contrôles
Outils de contrôle

Vie courante du responsable d'équipe

Recevoir les objectifs collectifs et les étudier
Définir les objectifs individuels
Communiquer les objectifs individuels à chaque commercial
Ecouter les objectiions/suggestions de chacun
Organiser une réunion pour communiquer les objectifs collectifs
Ecouter son équipe
Motiver
Suivre les ventes
Accompagner les vendeurs
Féliciter les vendeurs performants
Recadrer les vendeurs sous leurs objectifs
Gérer les commerciaux qui ne respectent pas les règles ou les process
Réunir les commerciaux en fin d'exercice pour communiquer les résultats
Mettre en avant les progressions

Tableaux de bords de suivi

Suivi des ventes individuelles
Suivi des ventes collectives
Suivi des propositions commerciales et taux de transformation
Suivi des ouvertures de compte
Suivi de la qualité/satisfaction client
Autres indicateurs

Situations diverses

Résultats catastrophiques d'un commercial
Résultats catastrophiques de l'équipe
Résultats exceptionnels et problème de stock
Plaintes de client sur la qualité ou le comportement de commerciaux
Démission

Les tâches RH du responsable d'équipe

Gestion et problème liés aux frais
Gestion des primes
Gestion des rémunérations

Gestion des congés
Santions disciplinaires

Atelier : exercices multiples de mise en situation

Conclusion