

## FICHE DESCRIPTIVE

### Informations générales

- ◆ **FORMATION - CODE CPNE :** 1404-M1-TT-X22
- ◆ **PUBLIC :** directeurs commerciaux, responsables commerciaux
- ◆ **OBJECTIFS DE LA FORMATION**
  - Développer une compréhension accrue de mon rôle au sein de l'entreprise, et de sa valeur ajoutée.
  - Comprendre l'évolution du service commercial en référence à la vision.
  - Développer sa posture de manager :
    - o Améliorer son organisation personnelle, sa gestion de son temps et de ses priorités, la conscience des choix et de leurs bénéfices
    - o Comprendre le processus de changement
    - o Améliorer le management du processus de vente et mettre en application dans le cadre du suivi des commerciaux
    - o Comprendre la conduite d'entretien sous un format « responsabilisant » favorisant la montée en autonomie du collaborateur
    - o Savoir conduire les entretiens : entretien de suivi et entretien de fixation d'objectifs
    - o Savoir conduire des réunion sous un format participatif et responsabilisant.
  - Développement un management humain :
    - o Ecouter et communiquer avec efficacité et conscience
    - o Comprendre les comportements et les sentiments humains, et des peurs sous-jacentes, et savoir y faire face
    - o Comprendre les mécanismes qui stimulent ou détruisent la confiance.
    - o Comprendre les mécanismes de défense et savoir y faire face.

- Comprendre le principe de l'Expérience Client afin de l'utiliser dans la conception et la mise en œuvre de projets commerciaux.
- Améliorer la création et la conduite de projet commercial avec son équipe avec les outils de l'intelligence collective.

#### **RÉSULTATS ATTENDUS**

- Un management commercial basé sur la gestion et l'anticipation de l'activité commerciale, en étant pro-actif vis-à-vis du contexte commercial et des résultats attendus
- Un management basé sur des projets co-construits, structurés et concrets.
- Une communication interne efficace : compréhension des résultats à atteindre par le biais d'indicateurs concrets et faciles à lire, suivi des plans d'action en cours.
- Des processus de travail individuel (gestion du temps) et collectif (gestion des plannings et des plans d'action, procédures..) compris et mis en œuvre.
- Une compétence accrue à manager une équipe en utilisant les outils de l'intelligence collective.
- Pré-requis : aucun

#### **EFFECTIF MAX : 10 participants**

#### **DURÉE & MODALITÉ**

- 12 jours
- découpés en 6 modules :
  - o Module 1 - « Rôle et posture du responsable commercial et Vision » : 2,5 journées en présentiel
  - o Module 2 - « Management humain » : 3 journées en présentiel
  - o Module 3 - « La posture de Manager commercial » : 3 journées en présentiel
  - o Module 4 - « Expérience client » : 2,5 journées en présentiel
  - o Module 5 - « Construire et manager un projet commercial » : 3 journées en présentiel
  - o Module 6 - « Bilan et projet » : 1 journée en présentiel
- soit 120 heures

Nous avons conçu un programme en 6 modules, sur une durée totale de 10 à 12 mois. Cette durée permettra une mise en action importante, notamment par le biais des initiatives inter-modules. Cela permet aussi de créer un vécu entre les personnes, le renforcement des liens d'équipe, et la création d'une culture managériale partagée. Au terme de ce parcours, nous vous proposons une journée « Bilan et projet », permettant à chaque participant d'identifier et de valoriser le chemin parcouru.

#### **TARIF**

Nous demander un devis pour une formation intra-entreprise.



## PRISE EN CHARGE OPCO

Prix HT validé par la Commission Paritaire Nationale à l'automne 2024 :

- 44,00€ / heure / participant
- soit 5280,00 € / participant

# Contenu de la formation



## CONTENU – DESCRIPTIF

### MODULE 1

#### RÔLE & POSTURE DU RESPONSABLE COMMERCIAL ET VISION

2,5 jours

#### Nota

Pour ce module, les directeurs d'entreprise seront présents et impliqués.

#### Contenu

Jour 1 - 4 heures

- Lancement du parcours : Introduction, inclusion, cadre du cycle de formation.
- Outils et concepts fondateurs :
  - o L'authenticité : définition, impact, usage.
  - o Les niveaux d'ouverture : définition, usage
  - o Les niveaux d'écoute : définition, usage

Jour 2 – 8 heures

- Outils et concepts fondateurs (suite) :
  - o Le concept de choix : définition, impact, et usage
- Le rôle et la valeur ajoutée d'un responsable commercial
  - o Réflexion en sous-groupes
  - o Partage entre les directeurs de société et les responsables :  
identification des écarts de perception, validation du rôle et de  
l'évolution du rôle de responsable commercial
- La posture d'un responsable commercial
  - o Réflexion en sous-groupes
  - o Réalisation d'un diagnostic de posture : aujourd'hui et demain
  - o Echange entre le directeur de société et son responsable commercial :  
identifier l'évolution de la posture de responsable commercial et co-  
construction des axes clés de développement.

Jour 3 – 8 heures

- La vision du service commercial : réflexion
- Apport : les niveaux logiques de la vision

- Approfondissement de la vision : les principes de management, l'ambition, les priorités stratégiques, l'organisation.
- Identification entre chaque directeur de société et chaque responsable des évolutions à mettre en œuvre en référence à cette vision.
- Cadrage du processus d'accompagnement entre le directeur de société et son responsable commercial : sens, processus et expérimentation.
- Débriefing et clôture du module 1

Au terme de ce module, les participants seront invités à :

- Mettre en œuvre un plan d'action qui sera le fruit des échanges entre le directeur de société et son responsable.

## MODULE 2

### MANAGEMENT HUMAIN

3 jours

#### Préambule

Ce module est construit à partir de l'Elément Humain® de Will SCHUTZ. Cette approche permet de développer un leadership puissant qui met l'humain au coeur de la performance.



#### Contenu

Jour 1 – 8 heures

- Partage d'expérience depuis le module 1
- Les comportements que nous préférons et leurs impacts
  - o Compréhension de la grille ICO : Inclusion, contrôle et ouverture
  - o Expériences, théorie, test élément B®, applications concrètes

Jour 2 – 8 heures

- Les sentiments que nous préférons et leurs impacts : sentiments d'importance, de compétence et d'amabilité
- Expériences, théorie, test élément F®, applications concrètes

Jour 3 – 8 heures

- La confiance en soi et l'estime de soi
  - o les fondements
  - o expérience et théorie Les mécanismes de défense et leurs impacts dans les relations
- L'utilisation concrète de ces concepts dans le rôle de responsable commercial.
- Le développement de l'estime de soi.

Au terme de ce module, les participants seront invités à :

- Mettre en œuvre un plan d'action personnel.

## MODULE 3

### LA POSTURE DE MANAGER COMMERCIAL

3 jours

#### Contenu

##### Jour 1 – 8 heures

- Restitution des travaux effectués depuis le module 2
- Le management de soi / organisation et gestion des priorités :
  - o La gestion de mon temps et mon organisation personnelle : les enjeux, comment faire ?
  - o La planification de mon travail : réflexion individuelle et collective et identification des meilleures pratiques.
  - o Applications concrètes.

##### Jour 2 – 8 heures

- Le pilotage de l'activité commerciale
  - o La méthode en 6 étapes
  - o Les indicateurs de gestion : choix et usage
  - o Utilisation des outils de pilotage par le responsable commercial
- Le processus commercial
  - o Définition et enjeux
  - o Utilisation concrète par le responsable commercial

##### Jour 3 – 8 heures

- La conduite d'entretien responsabilisant
  - o Les profils des commerciaux (diagramme des couleurs®): compréhension et usage
  - o La méthode Coop : définition et utilisation Les entretiens de fixation d'objectifs
- La conduite de réunions participatives
  - o Principes clés
  - o Travaux pratiques de conduite de réunion.

Au terme de ce module, les participants seront invités à :

- Etablir un plan d'initiative personnel, à la lumière des informations reçues,
- Mettre en œuvre les entretiens en format « COOP » en y associant les outils des modules 1 et 2
- La mise en œuvre d'une réunion participative

## MODULE 4

### EXPÉRIENCE CLIENT

2,5 jours

#### Objectifs spécifiques de ce module 4

Il s'agit d'un module qui permet aux participants d'identifier :

- Les besoins de la clientèle vis-à-vis d'un concessionnaire de matériel agricole pour les années futures, et notamment vis-à-vis du service commercial
- La manière dont un service commercial prend en compte les besoins actuels et futurs de la clientèle.
- Les axes de développement à mettre en œuvre.
- Le travail en format « équipe performante ».

#### Contenu

Jour 1 – 4 heures

- Restitution des travaux effectués depuis le module 3.
- Apport : présentation du concept de l'expérience client.
- Rencontre avec un groupe de 20 à 30 clients : utilisation du concept « focus client »

J2 – 8 heures

- Rencontre avec des acteurs clés de l'entreprise : l'administration des ventes, des responsables de proximité, des vendeurs, des responsables de service, et la direction.
- Travaux de synthèse réalisés par l'équipe et identification de préconisations.
- Présentation des travaux de synthèse et de préconisations à l'équipe de direction.

J3 – 8 heures

- Débriefing des travaux réalisés
- Les processus de travail utilisés pendant ce module ; identification à partir de l'expérience vécue, apports concernant le concept de l'équipe performante, utilisation de ce concept avec son équipe.
- Fin du module : débriefing, plan d'initiative personnel, appréciation.

Au terme de ce module, les participants seront invités à :

- Identifier les axes de développement de leur propre service en s'appuyant sur le concept de l'expérience client.
- Poursuivre les entretiens avec la méthode COOP et les réunions

## MODULE 5

### CONSTRUIRE ET MANAGER UN PROJET COMMERCIAL

3 jours

#### Contenu

Jour 1 – 8 heures

- Restitution de travaux effectués depuis le module 4
- La gestion de la clientèle et le développement commercial
  - o La segmentation de la clientèle
  - o La gestion différenciée selon les segments de clientèle

Jour 2 – 8 heures

- La construction d'un projet commercial :
  - o Identification des pratiques de chacun
  - o Facteurs de succès et d'échec
  - o Les étapes clés pour réussir un projet
  - o La gestion de la créativité : enjeux et bonnes pratiques.
  - o La création d'un projet commercial
    - Le choix d'un projet
    - La création d'une équipe projet
    - La création du cadre global du projet
    - La création du plan cadre du projet
    - La gestion des risques
    - Le budget

J3 – 8 heures

- Le plan de communication
- Présentation du projet avec feed-back du groupe
- Le déploiement et le management d'un projet : enjeux et bonnes pratiques
- Rédaction du plan d'initiative personnel
- Le module 6 : sens et processus
- Fin du module : débriefing, appréciation.

Au terme de ce module, les participants seront invités à :

- Etablir et mettre en œuvre un projet au sein de leur service
- Préparer le module 6

## MODULE 6

### BILAN ET PROJET

1 jour

#### Nota

Pour ce module, les directeurs de société seront invités.

Ce processus est un basé sur un travail de présentation individuel :

- Présentation des travaux réalisés depuis le début du cycle
- Présentation du projet qui sera mis en place après le cycle.

Le formateur sera présent en appui, pour faciliter le processus

## Moyens, ressources et encadrements pédagogiques

### LES MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques
- Mises en situation
- Réalisation de questionnaire scientifique Elément B
- Échanges en sous-groupes et grand groupe
- Temps de débriefing et de capitalisation des enseignements
- Travaux inter modules

De façon spécifique, pour ce parcours :

Nous travaillons en fonction des principes d'intelligence collective et de mise en responsabilité des personnes.

Pour les modules 3,4 et 5, nous demanderons pour chaque module :

- 1 personne qui prendra le rôle de « leader »
- 2 personnes qui prendront le rôle de « manager de séance ».

Ces personnes auront pour mission de gérer le processus (exemples : timing, séances de travail en sous-groupe...) L'objectif de cette organisation est de permettre aux personnes de développer leur leadership.

Principes :

1. Préparation et gestion du processus pédagogique par le formateur
2. Pédagogie blanche : valorisation de ce qui a été réalisé + expression de pistes de progression
3. Délégation partielle de l'animation avec soutien du formateur
4. Travaux en sous-groupes avec restitution au grand groupe et feed-back du grand groupe
5. Mises en situation avec débriefing et apports complémentaires
6. Exercices dirigés par le formateur
7. Temps de partage en grand groupe
8. Apports : 20 % du temps
9. Formalisation d'un plan d'initiative personnel à la fin de chaque module
10. Restitution des travaux effectués en inter-module au début chaque module
11. Bilan en fin de cycle afin de valoriser et mesurer la progression de chacun.



### ◇ DOCUMENTS PÉDAGOGIQUES

- Remise d'un livret pédagogique ou de documents pédagogiques.

### ◇ ENCADREMENTS PÉDAGOGIQUES

- Les formateurs de Malicorne Conseil sont des spécialistes en leadership, management et gestion de projet.
- Malicorne Conseil est spécialisé dans l'accompagnement des dirigeants, des directions, des managers, des équipes et des collaborateurs du monde de l'agro-équipement depuis plus de 25 ans.

## Evaluation et statistiques

### ◇ EVALUATION DES ACQUIS

Nous réalisons une évaluation authentique via :

- la réalisation de tâches ou projets pendant le module et entre les modules,
- la rédaction d'un plan d'action personnalisé à l'issue de chaque module et en fin de parcours.

L'évaluation authentique prend ainsi en compte non seulement la réalisation finale (par ex. un rapport), mais aussi le processus de travail, incluant les choix, les stratégies et les justifications.

Si le formateur le juge utile, les participants complèteront une fiche d'évaluation des connaissances et des acquis d'expérience à l'issue du module.

### ◇ NOS STATISTIQUES

L'analyse des données des questionnaires de satisfaction de nos participants, communiqués à la Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi (CPNE) montre un très haut degré de satisfaction sur l'ensemble de nos formations avec un Total cumulé (satisfaisant + Très satisfaisant) supérieur à 98% pour les indicateurs suivants :

- Satisfaction globale de la formation
- Qualités pédagogiques du formateur (écoute, dynamisme, clarté)

## Conditions d'accès

### ◇ ACCÈS AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Malicorne Conseil met tout en œuvre pour faciliter l'accès à la formation aux Personnes en Situation de Handicap. Nos formations sont adaptables et dans le cas où un accompagnement plus personnalisé devrait être mis en place, nous serons en mesure de vous diriger vers des organismes plus adaptés. Nous tenons à votre disposition la liste de ces organismes sur simple demande.

### DÉLAIS D'ACCÈS

Dans le cas d'une formation intra-entreprise, nous nous engageons à vous proposer une formation dans les 3 mois.

L'inscription d'un participant est à réaliser au plus tard 2 semaines avant la date de début de formation.

### LIEU DE LA FORMATION

Dans le cas d'une formation intra-entreprise, le lieu est à définir avec le client.

Dans le cas d'une formation inter-entreprises, la formation est réalisée dans nos locaux au 10 place des Martyrs, 92110 Clichy la Garenne.

### CONTACTS

[contact@malicorne-conseil.fr](mailto:contact@malicorne-conseil.fr)

[www.malicorne-conseil.fr](http://www.malicorne-conseil.fr)

10 place des Martyrs, 92110 Clichy