

# Formation Commercial Expert : Responsable d'équipe commerciale

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Durée :</b>               | 3 jours   |
| <b>Public :</b>              | Commerciaux expérimentés amener à gérer une équipe  |
| <b>Pré-requis :</b>          | Avoir une expérience complète de commercial - Bien connaître l'entreprise et ses produits       |
| <b>Objectifs :</b>           | Apprendre à gérer une équipe commerciale - Fixer les objectifs - Motiver - Suivre les résultats |
| <b>Référence :</b>           | COM100175-F   |
| <b>Demandeurs d'emploi :</b> | Contactez-nous pour connaître les remises Pôle Emploi   |

## 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 sont-ils raisonnables ?

## 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 tâches 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 objections/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**