

Formation Optimiser la performance collective des équipes et la performance individuelle des salariés

■ Durée :	5 jours (35 heures)
■ Tarifs inter-entreprise :	3 775,00 € HT (standard) 3 020,00 € HT (remisé)
■ Public :	Commerciaux, Managers commerciaux, gestionnaires de centre de profit
■ Pré-requis :	Maitriser les fondamentaux du métier de commercial
■ Objectifs :	Mettre en place des outils de suivi et d'évaluation de la performance - Développer l'efficacité collective et la coopération entre équipes - Accompagner la progression individuelle des collaborateurs - Valoriser les réussites et corriger les écarts de performance - Instaurer une culture d'amélioration continue et de motivation durable
■ Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :	• Formation synchrone en présentiel et distanciel. • Méthodologie basée sur l'Active Learning : 75 % de pratique minimum. • Un PC par participant en présentiel, possibilité de mettre à disposition en bureau à distance un PC et l'environnement adéquat. • Un formateur expert.
■ Modalités d'évaluation :	• Définition des besoins et attentes des apprenants en amont de la formation. • Auto-positionnement à l'entrée et la sortie de la formation. • Suivi continu par les formateurs durant les ateliers pratiques. • Évaluation à chaud de l'adéquation au besoin professionnel des apprenants le dernier jour de formation.
■ Sanction :	Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis
■ Référence :	MIS102657-F
■ Note de satisfaction des participants:	Pas de données disponibles

■ Contacts :	commercial@dawan.fr - 09 72 37 73 73
■ Modalités d'accès :	Possibilité de faire un devis en ligne (www.dawan.fr, moncompteformation.gouv.fr, maformation.fr, etc.) ou en appelant au standard.
■ Délais d'accès :	Variable selon le type de financement.
■ Accessibilité :	Si vous êtes en situation de handicap, nous sommes en mesure de vous accueillir, n'hésitez pas à nous contacter à referenthandicap@dawan.fr, nous étudierons ensemble vos besoins

Jour 1 - Comprendre la performance collective et individuelle

Définir la performance dans un centre de services (qualité, délais, satisfaction client, rentabilité)

Identifier les facteurs clés de motivation et d'efficacité des collaborateurs

Faire le lien entre objectifs stratégiques, collectifs et individuels

Atelier pratique : analyser un cas de performance réussie et identifier les leviers mobilisés

Jour 2 - Mettre en place des outils de suivi de la performance

Choisir et adapter les indicateurs de performance (KPI : taux de productivité, taux de satisfaction, taux de rétention client)

Utiliser les entretiens d'évaluation et de suivi comme levier de progrès

Exploiter les outils numériques (tableaux de bord, CRM, ERP, logiciels RH)

Atelier pratique : créer un tableau de suivi de performance individuelle et collective

Jour 3 - Développer l'efficacité collective

Renforcer la coopération et la communication au sein des équipes

Mettre en place des méthodes agiles et collaboratives (stand-up meetings, Kanban, outils digitaux)

Favoriser la responsabilisation et l'autonomie des collaborateurs

Atelier pratique : organiser une simulation de projet collaboratif avec outils agiles

Jour 4 - Accompagner la progression individuelle

Identifier les besoins en formation et en développement des compétences

Donner des feedbacks constructifs et adaptés

Gérer les écarts de performance et mettre en place des plans d'accompagnement
Atelier pratique : conduire un entretien de feedback avec mise en situation

Jour 5 - Valoriser et pérenniser la performance

Reconnaître et récompenser les réussites collectives et individuelles

Instaurer une dynamique d'amélioration continue

Développer un climat de confiance et d'engagement durable

Étude de cas fil rouge : concevoir un plan global de suivi et de développement de la performance dans une ESN ou un organisme de formation