

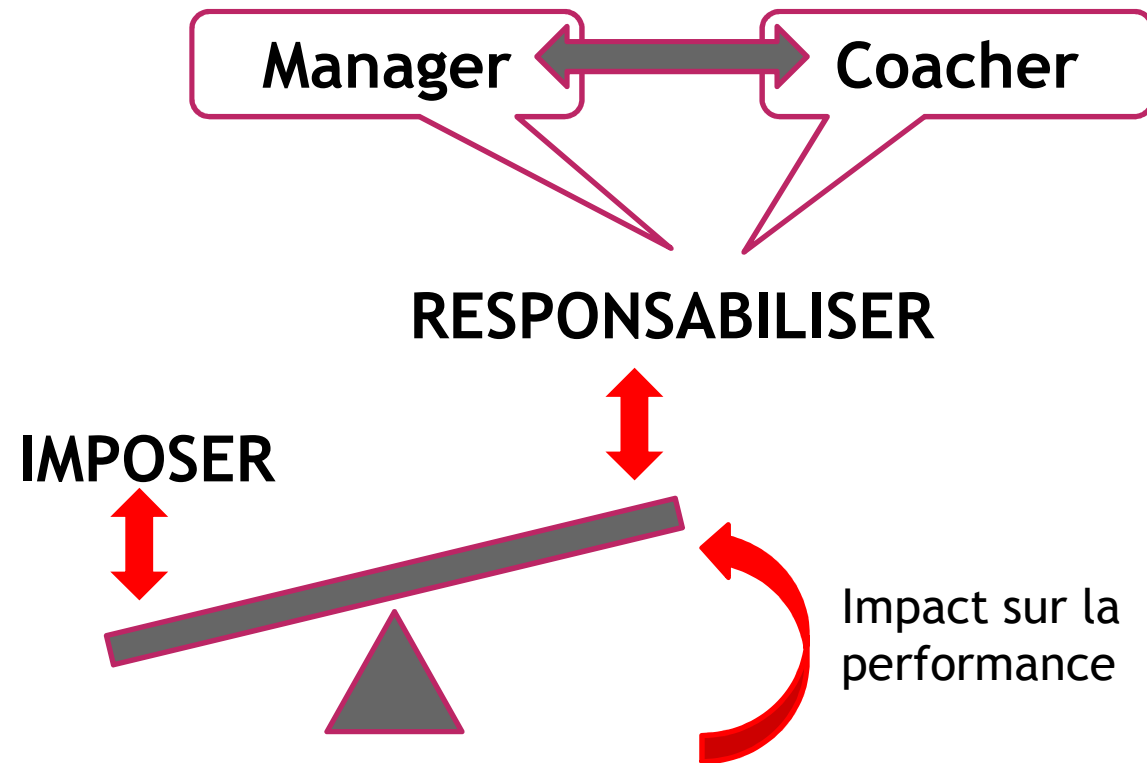


La posture de coach

Communiquer avec son équipe de travail



Manager et coacher





Le rôle du manager

Diriger	Coacher
▶ prendre des décisions ▶ établir des règles ▶ indiquer des objectifs ▶ établir des directives ▶ créer des structures ▶ porter la responsabilité des ventes	▶ soutenir les vendeurs ▶ transmettre un feedback ▶ fixer des objectifs avec les vendeurs ▶ accorder des libertés ▶ conseiller les vendeurs



La posture de coach

- Une démarche qui consiste à exploiter le potentiel de chacun pour le faire progresser

- Un processus en 3 temps :
 - 1 : Préparation et cadrage
 - 2 : Conduite de l'entretien
 - 3 : Organisation du suivi



La posture de coach

- Questions pour amener un commercial à faire son auto-analyse
 - Comment as-tu vécu l'entretien de vente ?
 - Quel est ton ressenti ?
 - Quels résultats positifs as-tu obtenus ?
 - Quel était ton objectif ?
 - Qu'est-ce que tu aurais pu mieux faire ?
 - Si c'était à refaire, que changerais-tu ?



La posture de coach

- Questions pour amener un commercial à prendre conscience d'un axe de progrès
 - Lorsque que tu as dit « ça » au client, quelle était ton intention ?
 - Comment le client a-t-il réagi ? Pourquoi, à ton avis ?
 - Si on te disait « ça » à toi, que ressentirais-tu ?
 - Quelles peuvent être les conséquences ?
 - Si dans 3 mois le client se rend compte qu'il aurait pu bénéficier de meilleures conditions, que se passera-t-il ?



La posture de coach

- Questions pour aider le commercial à trouver lui-même la bonne pratique
 - Comment pourrais-tu l'amener à prendre conscience de son besoin sans dénigrer sa solution actuelle ?
 - Quelle technique pourrait t'aider ?
 - Qu'est-ce qui t'empêche de lui poser la question ?
 - En quoi est-ce gênant s'il refuse de répondre ?
 - Quel est le bénéfice de notre solution pour le client ?

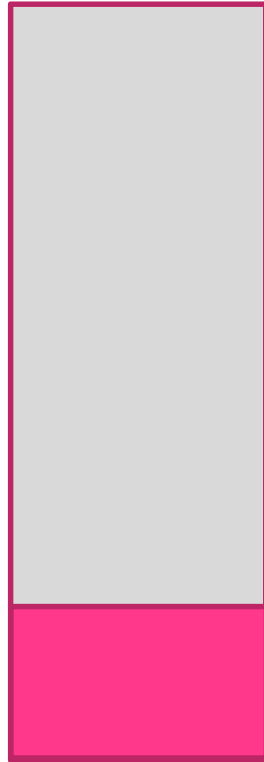


Précautions

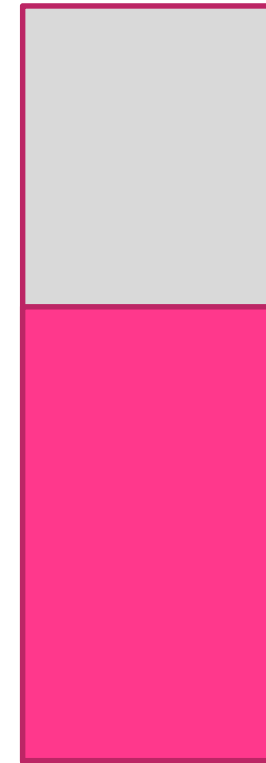
- Garder une attitude bienveillante : le commercial doit se sentir soutenu et compris, pas évalué
- Se concentrer sur la façon de procéder, pas sur les résultats (ce n'est pas le moment !)



A savoir...



- On retient 20% de ce que l'on entend



- On retient 60% de ce que l'on trouve par soi-même !