

Vendre et manager à distance

Jean-Pierre Morlière

20 Octobre 2020



Bienvenue





COMMENT ÇA VA ?

Objectifs
Contenu
Timing
Fonctionnement



A hand holding a blue pen, with a dark, semi-transparent text overlay. The background is a close-up of a hand holding a blue pen, with the pen tip pointing towards the bottom left. The text is overlaid on the image in white, bold font.

Notre objectif

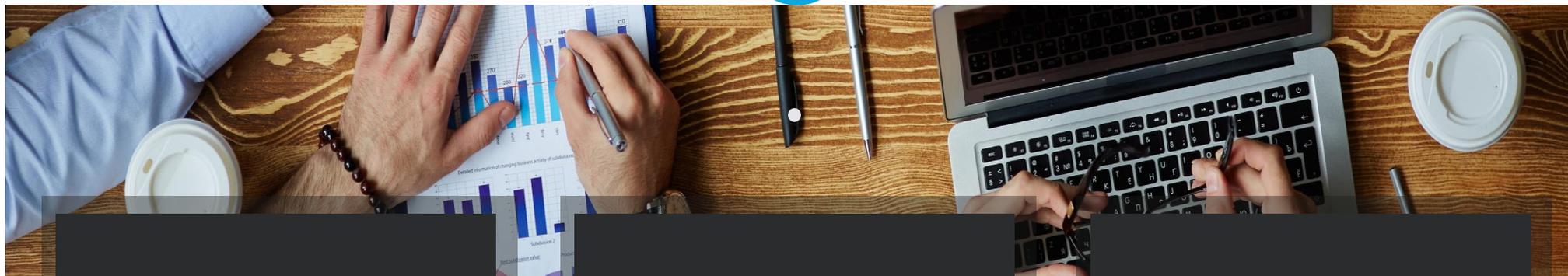
Partager avec vous quelques idées à propos de la vente et du management à distance

Vous présenter les programmes de formation du CIFL

Votre intervenant

- **Directeur Associé Qwantiq**
- **Vente/Management/Service-client**
- **Partenaire du CIFL depuis 6 ans**





Entité française de



200 consultants
40 pays couverts



Zones d'intervention

Conseil | Formation |
Accompagnement

Vente | Management | Relation Client

Univers BtoB, BtoC ou BtoD (de
Startups en nouvelles technologies
aux Groupes du CAC 40)



13 consultants
expérimentés en France



Qualiopi
processus certifié



Règles du jeu

Pour garantir la
qualité de cet
évènement en
ligne

- Couper le micro
- Couper sa webcam seulement si le débit internet est trop faible
- Fermer Outlook et internet (bande passante)
- Posez des questions par la messagerie

Timing

45 MN





Ce que les Entreprises ont dit

Ce que nous constatons

Les chantiers en cours

Enseignement N° 1

ACTIVITÉS MANAGÉRIALES

85 % DES MANAGERS ONT MIS EN PLACE DES RITUELS DE MANAGEMENT À DISTANCE ET 75% ESTIMENT QUE CELA VA PERDURER

85% CIFL et 74%

Enseignement N° 2



75 % DES PARTICIPANTS PRÉVOIT UN
RÉAJUSTEMENT DE LEUR PILOTAGE COMMERCIAL
SIGNIFICATIF

Enseignement N°3

INTERACTIONS CLIENT

52% ONT MIS EN PLACE DES
SOLUTIONS DE VENTE A
DISTANCE

88%CIFL



Ce que les Entreprises ont dit

Ce que nous constatons

Les chantiers en cours

QUELS CHANTIERS METTRE EN PLACE ?

Le meilleur des 2 mondes



LE FUTUR ?

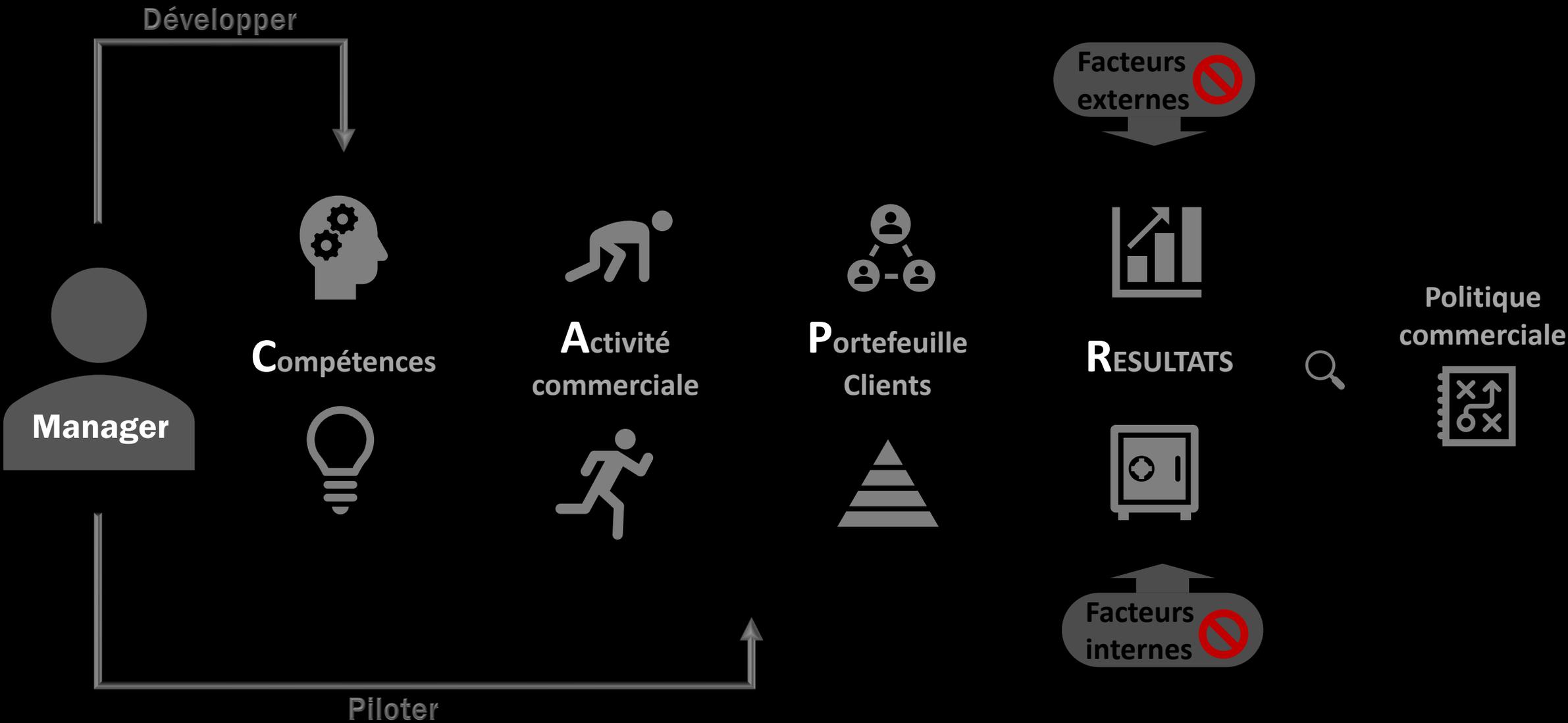
Combiner intelligemment les deux modalités

HELPFUL

Réorganisation commerciale

~~Remote~~ Blended Selling

~~Remote~~ Blended Management



Le cas Cedeo

Réorganiser l'activité commerciale pour
optimiser le nombre de contacts et minimiser les déplacements

Repenser le management

Doter les commerciaux des compétences nécessaires pour
les contacts à distance

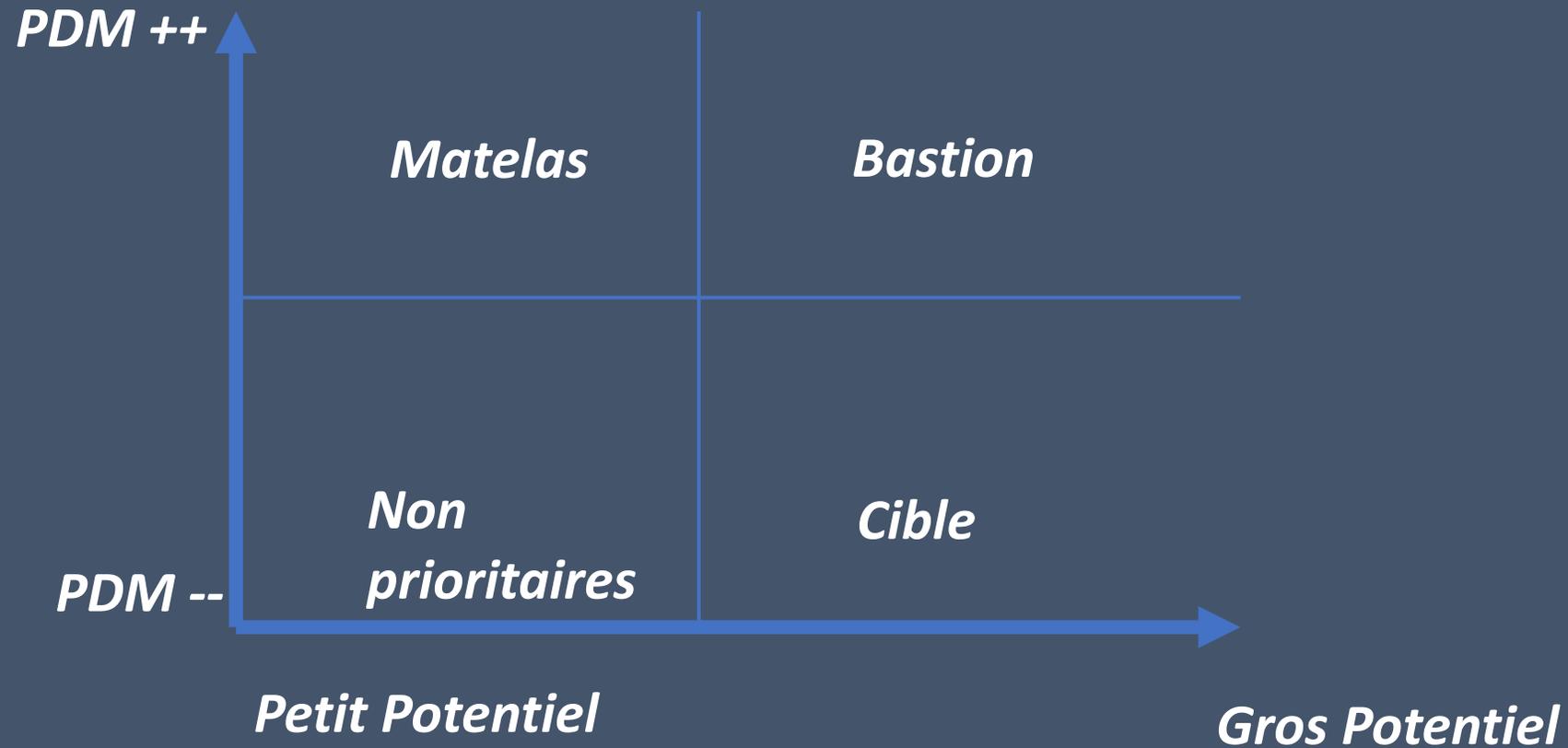
Le cas Cedeo (*St Gobain*)

Réorganiser l'activité commerciale

pour optimiser le nombre de contacts et minimiser les déplacements

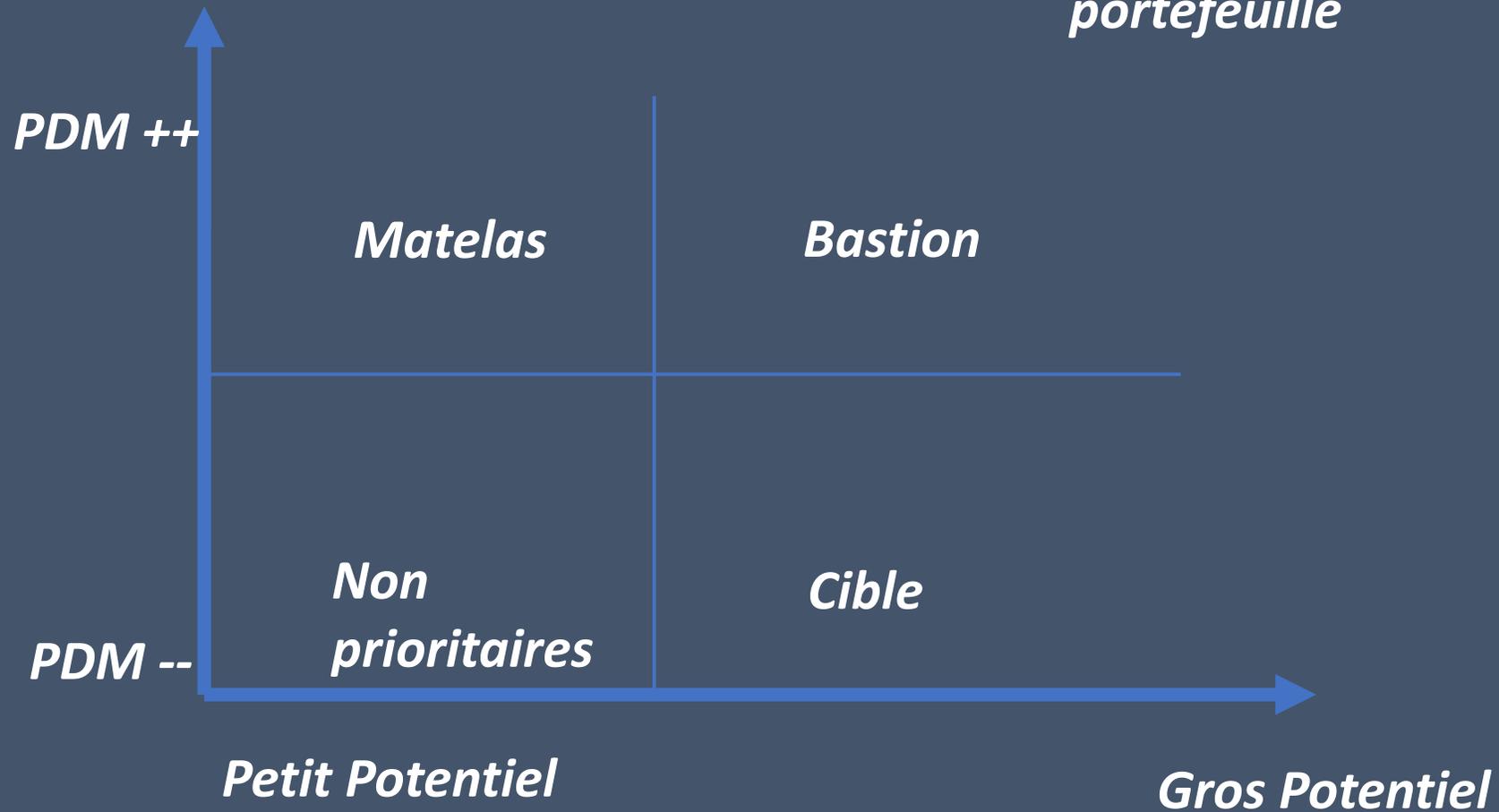
Passer de 8 contacts jour à 12 en
mixant face-à-face et contact à distance

Le cas Cedeo (St Gobain)



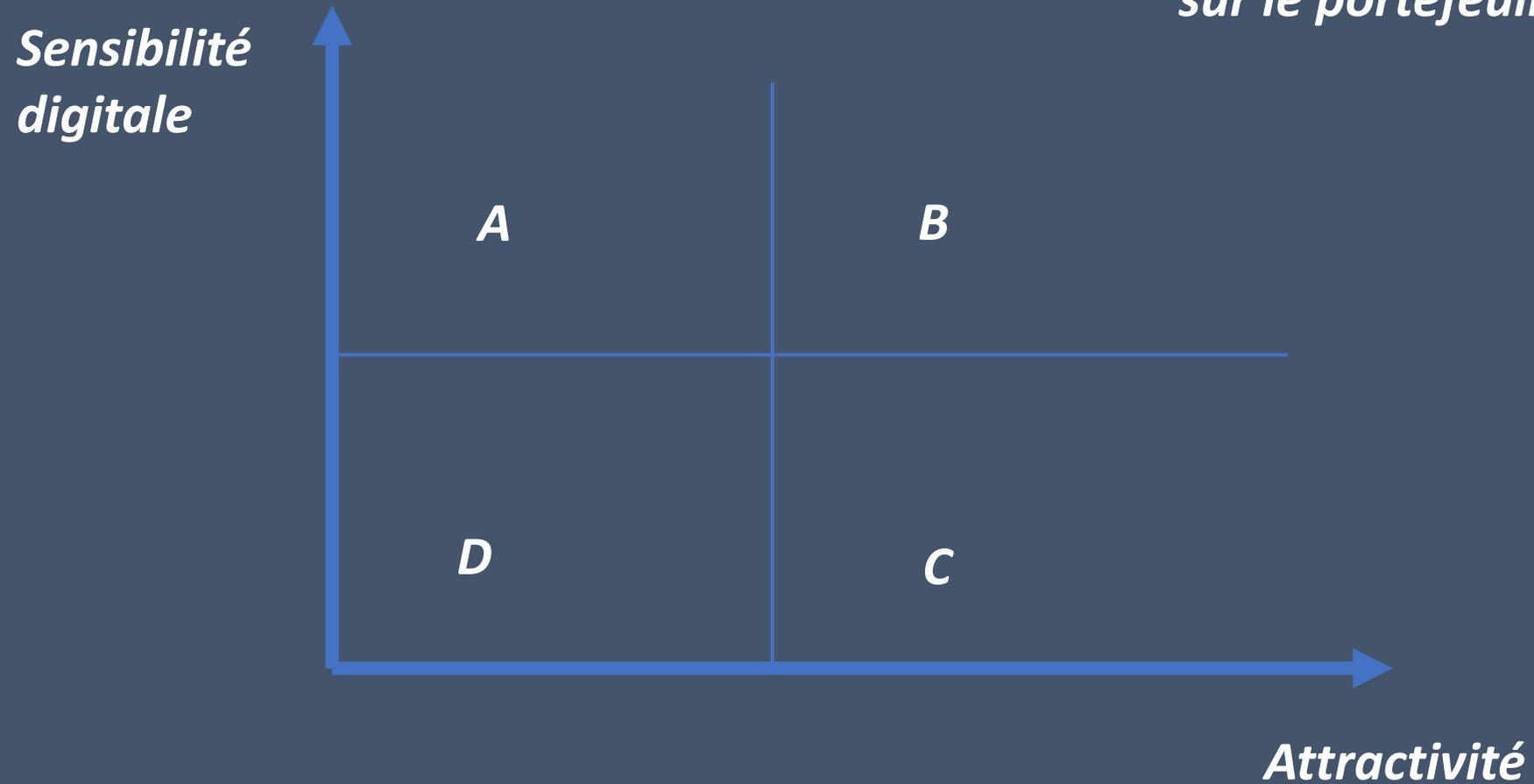
Le cas Cedeo (St Gobain)

1400 visites à distribuer sur le portefeuille



Le cas Cedeo (St Gobain)

2000 contacts à distribuer sur le portefeuille



Une visite téléphonique



- Structurée
- Maîtrisée
- A valeur ajoutée

Une visite téléphonique



- Qualifier l'activité du client
- Détecter ses besoins et lui apporter du conseil
- Développer des discours ciblés
 - Lui démontrer l'intérêt du Web
 - Lui prouver l'efficacité de notre organisation (Drive)
 - Lui apporter de l'actualité réseau
- Relancer les devis
- Pousser les consommables en vente additionnelle
- Prendre des commandes

Blended Selling

Optimiser le nombre de contacts en mixant activité commerciale à distance et en face-à-face

Déterminer par type de client le suivi idéal

C1 : 100% physique et hebdo

C2 : 50/50 bimensuel

C3

Repenser le pilotage et les indicateurs

Apporter plus de valeur ajoutée dans les contacts en face-à-face

Former les commerciaux

Blended Management

Quels rituels de management réaliser à distance ? Quels rituels conserver en face-à-face ?

Entretiens de pilotage ?

Formations ?

Réunions d'équipe ?



Pilotage

Développement et
Motivation

Individuel

1 Entretien de pilotage
Et suivi

2 Coaching

Collectif

3 Réunion / Lancements

4 Formation /
Entraînement



Quelles compétences
pour manager à distance ?



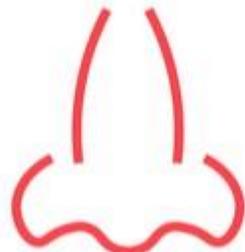
Motivant

Interactif et impliquant

Intéressant

Et donc Maîtrisé

5





2

Savoir animer des réunions en ligne

les fonctionnalités d'une plateforme de webmeeting pour réaliser des évènements impactant

La spécificité des supports d'un évènement en ligne et leur préparation.

Maitriser les techniques d'animation interactive

Comment ouvrir et clôturer un évènement en ligne de manière dynamique.

Comment identifier et planifier les rituels de managements à réaliser en ligne.



Savoir réaliser des entretiens de pilotage à distance....

Préparer l'entretien de pilotage en ligne avec les outils et les données à disposition (ex CRM)

La définition d'un support pour analyser les résultats, le portefeuille client, l'activité

Comment définir les règles du jeu en début d'entretien et définir sa finalité, le plan d'action

Comment partager les écrans du logiciel de CRM pour procéder à une analyse en ligne

Comment faire cibler la compétence à développer

La proposition du plan de soutien managérial en ligne



Savoir animer une formation ou un training

LA FICHE SITUATION

LA FICHE RÔLE CLIENT

LA FICHE METHODE



Lancement produit ?
Opération commerciale?
Pitch de différenciation?
Etape clé du process de
vente ?
Soutenance?

1 H par semaine ?



Quelles compétences
pour vendre à distance ?

Pour que ça fonctionne, chaque contact à distance doit être maîtrisé

The Zoom logo is displayed in a bold, blue, lowercase sans-serif font.The GoToMeeting logo features an orange icon of three interlocking circles to the left of the text "GoToMeeting" in a black, sans-serif font.The Klaxoon logo features a colorful grid of dots to the left of the word "klaxoon" in a white, lowercase sans-serif font. Below the name is the tagline "learn at every turn" in a smaller, white, lowercase script font.



Google

Savoir réaliser une prise de contact en Visio



Comment réaliser une présentation tonique et attractive de son entreprise et de son expertise.

Comment choisir les meilleurs supports audio-visuels.

Comment enchaîner la présentation des supports en s'aidant des fonctionnalités de la plateforme utilisée.

Comment interviewer un client ou un prospect.

Comment générer le feedback des clients et prospects.

Comment les engager pour les étapes à venir.

Savoir réaliser une démo et une soutenance en Visio

Comment introduire une soutenance en ligne.

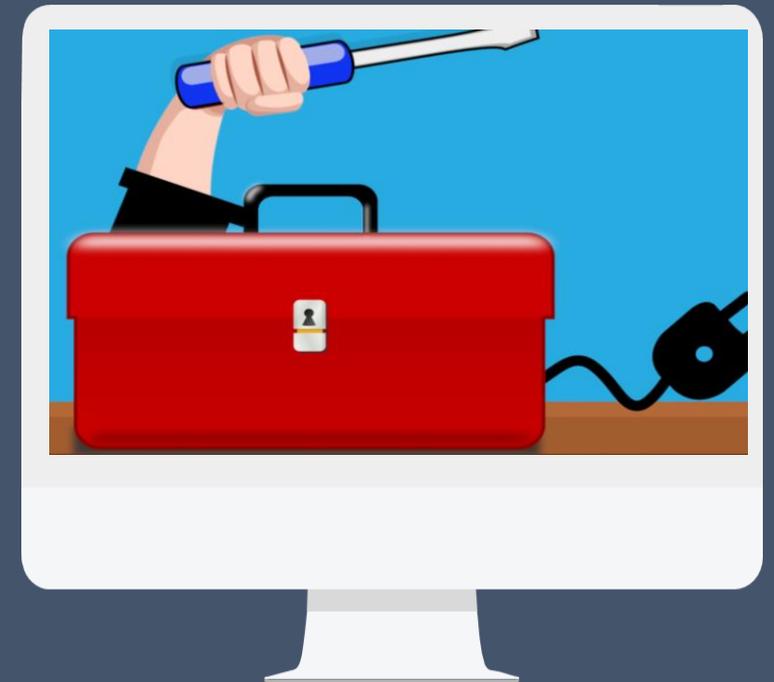
Comment remettre en perspective les objectifs et les attendus.

Comment sélectionner les supports visuels les plus accrocheurs.

Comment développer les bénéfices de la solution proposée en adéquations avec les besoins.

Comment valoriser sa solution et présenter son prix (offre globale, minimisation, ROI).

Comment gérer les objections et les dernières résistances pour conclure.



Savoir réaliser une visite téléphonique



Comment sélectionner les clients à visiter au téléphone.

Quelles informations recueillir dans le CRM ?

Comment introduire son appel et accrocher le client.

Comment identifier les quelques questions à poser (projets, échéance, solutions envisagées, concurrence éventuelle...).

Comment formuler et valoriser une proposition que l'on ne peut refuser.

Comment traiter les objections et engager le client avec des boosters de conclusion.

“ Principes ”

LE DISTANCIEL

Des groupes de 5 ou 6 participants ...

Des modules courts interactifs de 90 minutes

**Des supports et des questionnaires préparatoires préalablement
envoyés aux participants**

Des exercices d'intersessions mis à disposition sur un « drive »

5 MODULES DISTANCIELS SYNCHRONES



- 5 x 90 ' – Rythme : 1 module tous les 2 jours

1

APPRÉHENDER LES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT EN LIGNE

2

ANIMER UNE RÉUNION D'ÉQUIPE EN MODE DISTANCIEL

3

RÉALISER UN ENTRETIEN DE PILOTAGE (OU PLAN D'ACTION) À DISTANCE EN ONE-TO-ONE

4

ANIMER UNE FORMATION EN LIGNE

5

RETOUR D'EXPÉRIENCE

5 MODULES DISTANCIELS SYNCHRONES



- 5 x 90 ' – Rythme : 1 module tous les deux jours
- Vendeurs, chefs produits et managers

1

FONDEMENTAUX DE L'ACTION COMMERCIALE A DISTANCE

2

PREPARATION & QUALIFICATION AVEC INTERNET ET LE SOCIAL SELLING

3

REALISATION D'UNE PRISE DE CONTACT EN VISIO

4

REALISER UNE SOUTENANCE EN VISIO

5

REALISER UNE VISITE TELEPHONIQUE

