

# CASE STUDY<sup>+</sup>

---

## FORMATION VENTE – MANAGEMENT - individuel & équipe

### CLIENT :

VENDEURS – MANAGERS - SECTEUR D'ACTIVITÉ – MEDIAS - ASSURANCES

### PROBLÉMATIQUE :

Nicolas, manager, réalise qu'il rencontre quelques difficultés dans la gestion de ses collaborateurs. Il a bien eu des cours de management pour apprendre à diriger, à gérer les conflits ou une séance, mais la mise en pratique n'est pas aussi aisée qu'en théorie. Il a une bonne base opérationnelle, mais il lui manque clairement des outils plus fins pour aborder la complexité des êtres humains avec qui il collabore et piloter efficacement son équipe. Les méthodes enseignées et les outils donnés à ce jour ne correspondent clairement pas à son style de management et il ne peut pas gérer son équipe avec les mêmes outils, chacun réagissant différemment.

Coralie, directrice RH d'un grand groupe d'assurances, aimerait que les conseillers en assurance véhiculent une autre image des assurances. Elle est bien convaincue que de nos jours ce ne sont plus les produits qui font la différence, mais bien les conseillers, en relation directe avec le client. Elle voudrait fidéliser ceux-ci et leur donner des outils pour une approche plus respectueuse du client et plus efficace. Elle veut créer une formation pour tous les vendeurs de l'entreprise et engendrer ainsi un langage commun et une réelle identification des pratiques autour des valeurs de l'entreprise.

### APPROCHE ATP :

Évaluation de la demande, des pratiques et des besoins de l'entreprise.

Formation en résidentiel. 4 + 1 jour, ou 2+2+1 (le dernier jour étant réservé au suivi- rafraîchissement 3 mois après la formation, pour évaluer les progrès de la personne)

- Outils simples et efficaces, adaptés à chacun.
- Transposition dans le mode de fonctionnement avec les outils de préférences de comportement ©.
- Travail sur les problématiques réelles des participants.
- Positionnement, comportement et communication dans les situations.
- Approche humaine et respectueuse.

L'habilité à gérer les situations de transition ou de changement ne se déclare pas, elle s'apprend.

Les approches sont personnalisées en fonction du contexte, des protagonistes, des valeurs et des styles de chaque participant.

## RÉSULTATS :

Coralie et Nicolas trouvent enfin des outils personnalisés qui leur correspondent et qu'ils peuvent adapter à toutes les situations qu'ils rencontrent.

Ils ont appris non seulement des outils, mais surtout comment aborder les différentes problématiques et comment trouver les ressources pour les gérer.

Ils se sentent **respectés** dans leur intégrité et sont **plus efficaces** de retour dans leur entreprise.

Les obstacles sont abordés et démystifiés durant la formation. Des solutions concrètes sont trouvées.

Le partage d'expérience et les échanges avec les autres participants suscitent un **enrichissement personnel et professionnel durable**.