

Recadrer un représentant difficile

20 % des membres de l'équipe exigent 80 % de l'attention du directeur des ventes. Un représentant difficile à qui on demande de s'améliorer devient au mieux un représentant correct. Face à un comportement déviant ou à une attitude non appropriée, le directeur des ventes est tenu d'agir. C'est une question de crédibilité pour le gestionnaire et d'équité pour les membres de l'équipe. Le directeur des ventes doit optimiser son efficacité et agir le plus rapidement et efficacement possible avec les cas difficiles.



Durée

À déterminer selon les besoins



Clientèle

Directeur et/ou gestionnaire des ventes.



Format

En classe ou classe virtuelle (en ligne).



jacques la berge

coach · conférencier · formateur
vente & communication

Recadrer un représentant difficile



Bénéfices

- Réduire significativement les pertes de productivité.
- Augmenter la productivité de l'équipe. (\$)
- Conserver la motivation de l'équipe.
- Réduire au minimum l'influence négative au sein de l'organisation.



Objectifs

- Apprendre à intervenir efficacement auprès des personnalités difficiles.
- Apprendre à recadrer les performances qui ne sont pas à la hauteur.
- Comprendre les jeux psychologiques des personnalités difficiles.
- Apprendre à monter un plan d'intervention.
- Apprendre à documenter les interventions.



Contenu

- Définir ce qu'est une personnalité (Ou employé) difficile.
- Personnalité structurellement ou ponctuelle difficile.
- Les comportements ou attitudes non acceptables.
- Les rendements inacceptables.
- Comment détecter les comportements ou rendements non acceptables?
- Comment documenter un comportement ou rendement inacceptable?
- Comment préparer son intervention?
- Comment préparer un plan de redressement?
- Comment intervenir?
- Comment engager la personnalité difficile dans le plan de redressement?
- Assurer le suivi d'un plan de redressement.
- Comment congédier, si nécessaire, une personnalité difficile?

Deux adresses pour mieux vous servir



Région de Montréal

1, Place-Ville-Marie, bureau 2001
Montréal (Québec) H3B 2C4

Tél. : 514 980-2979

jlaberge@jacqueslaberge.com

Québec & l'est de la province

4C, rue Pleau
Pont-Rouge (Québec) G3H 2G2

Tél. : 418 254-2979