Chapitre 05 — L'Animation de l'Équipe Commerciale

Motivation individuelle · Feedback · Briefing/débriefing · Formation

D1 · StylCo

Donner du sens, reconnaître & motiver individuellement

Mise en situation — StylCo

• StylCo, boutique prêt-à-porter haut de gamme (8 collaborateurs). Manager Élodie, 3 profils en perte de motivation.

• Léna (35 ans, 6 ans) : compétente, 94 % des objectifs, s'ennuie — « plus de challenge ».

• Romain (26 ans, 1 an) : motivé mais 3 erreurs de procédure cette semaine, jamais reçu de feedback correctif.

• Samira (42 ans, 4 ans) : pilier de fiabilité, jamais de reconnaissance ni de responsabilité, signes de lassitude.



Questions de mise en application

Question 1

Identifiez pour chaque collaborateur le levier de motivation défaillant et expliquez pourquoi une approche uniforme serait contre-productive.

Éléments de correction

Léna : levier défaillant = autonomie et développement. Maîtrise maximale, plus de stimulation. Une prime collective n'a aucun effet — il lui faut un défi cognitif. Romain : levier défaillant = clarté des objectifs et feedback. Motivé mais sans repères depuis 1 an, il ne sait pas qu'il se trompe. Un discours de motivation générale accentue sa confusion. Samira : levier défaillant = reconnaissance et responsabilisation. Contribue sans être valorisée. Une augmentation collective ne suffit pas — elle a besoin de visibilité et de confiance formelle. Limite de l'approche uniforme : une même action pour les trois ne répond à aucun des besoins réels.

Question 2

Proposez une action managériale concrète et individualisée pour chaque collaborateur.

Éléments de correction

Léna : entretien d'exploration cette semaine → mission de référente gamme accessoires. Objectif : recréer le challenge. Délai : mission confiée dans 15 jours. Romain : accompagnement terrain ciblé dès demain sur les retours produits. Feedback immédiat après chaque erreur + check hebdomadaire de 10 min. Objectif : 0 erreur sous 3 semaines. Samira : entretien de reconnaissance individuel pour nommer sa fiabilité. Délégation visible : coordination des livraisons + tutrice du prochain arrivant. Mission officialisée en réunion vendredi.

Question 3

Élodie dispose de 200 €/mois. Proposez 3 actions de reconnaissance (monétaire, non monétaire, symbolique).

Éléments de correction

Monétaire (100 €) : prime de 50 € à 2 collaborateurs sur objectif mensuel spécifique. Critères transparents. Non monétaire (60 €) : déjeuner d'équipe trimestriel pour un objectif collectif atteint. Renforce la cohésion. Symbolique (0 €) : « collaborateur du mois » mis en avant au briefing — mise en lumière publique d'un comportement exemplaire. Répond directement au besoin de Samira, valorise les comportements attendus. Les 3 niveaux couvrent des besoins différents : la reconnaissance ne se réduit pas à l'argent.

Chapitre 05 — L'Animation de l'Équipe Commerciale (suite)

D2 · HyperDrive

Feedback, briefing/débriefing & plan de formation

Mise en situation — HyperDrive

• HyperDrive, enseigne matériel sportif (12 collaborateurs). Lancement e-bikes : CA 16 200 € / objectif 18 000 € (-10 %). Taux attachement accessoires : 68 % (objectif 60 % — dépassé).

• Amel a brillamment géré les files d'attente (0 départ). Thomas a raté 6 occasions de cross-selling (~900 € perdus).

• 5 collaborateurs ont des difficultés différentes avec le nouveau logiciel de stocks.



Questions de mise en application

Question 1

Rédigez le débriefing de fin de journée lancement e-bikes en 5 points.

Éléments de correction

Ouverture : « Merci à tous pour votre implication. » Résultats : « CA 16 200 € sur 18 000 € visés — en dessous sur la vente brute. Mais taux attachement accessoires : 68 % — +8 pts sur l'objectif. Vrai succès sur le cross-selling. » Points forts : « Amel, la gestion des files à 14h30 était remarquable — 0 client parti sans être pris en charge. » Axes d'amélioration : « Sur le CA vélos, plusieurs ventes conclues sans proposition d'accessoires. Prochaine opération : chaque vente de vélo = 1 accessoire proposé minimum. » Actions : « On travaillera mardi sur les 3 formules de proposition. Des questions ? »

Question 2

Rédigez un feedback positif à Amel et un feedback correctif constructif à Thomas (5 critères : spécifique, factuel, rapide, bienveillant, actionnable).

Éléments de correction

Feedback positif Amel : « Amel, à 14h30, quand la queue a dépassé 8 personnes, tu as immédiatement réorganisé l'espace et orienté les clients vers les démonstrateurs — sans attendre d'instruction. Résultat : 0 départ frustré, 2 clients récupérés. Cette réactivité est exactement la valeur ajoutée attendue. Continue. » Feedback correctif Thomas : « Thomas, aujourd'hui tu as conclu au moins 6 ventes de vélos sans proposer d'accessoires — soit ~900 € de CA non réalisé. Ce n'est pas une question de capacité. Je pense que ce n'est pas encore ancré dans tes automatismes. Mardi, on travaille ensemble sur les 3 formules de proposition. »

Question 3

Pour Kevin, Ambre, Thomas, Jade, Nour : diagnostiquez la difficulté et proposez l'action adaptée.

Éléments de correction

Kevin : maîtrise le logiciel mais erreurs récurrentes sur les remboursements → besoin de rappel procédure + check-list de contrôle. Ambre : absente à la formation, évite les fonctions avancées → besoin de formation individuelle de rattrapage + accompagnement terrain. Thomas : maîtrisait après formation mais reprend ses anciennes habitudes → besoin de rappel (compétence non consolidée) + observation avec feedback. Jade : auto-formée, compétente mais manque de confiance → accompagnement comportemental, ventes guidées avec retours positifs. Nour : maîtrise technique mais démotivé → recadrage : entretien pour expliquer les enjeux du logiciel pour l'équipe.