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.

Question 2

Proposez une action managériale concrète et individualisée pour chaque collaborateur.

Question 3

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

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.

Question 2

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

Question 3

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