



(RÉ)CONCILIER LA TECHNIQUE ET LE COMMERCIAL (et inversement)

Référence AD0004-25

Durée : 14 heures

Une formation pour répondre à la cohésion des métiers

OBJECTIFS

Comprendre les différences de perception et de fonctionnement entre profils techniques et commerciaux

- Identifier les différences culturelles et professionnelles entre les métiers.
- Comprendre les sources de malentendus et de tensions.

Favoriser la communication et la collaboration entre équipes techniques et commerciales

- Adapter son langage et ses outils de communication.
- Traduire les enjeux commerciaux en contraintes techniques et inversement.

Développer une approche transversale pour améliorer l'efficacité et la satisfaction client

- Créer une dynamique collaborative autour d'objectifs communs.
- Intégrer les contraintes techniques dans le discours commercial et les besoins clients dans le raisonnement technique.

Développer des compétences relationnelles et une posture facilitatrice

- Apprendre à valoriser les expertises complémentaires.
- Renforcer la capacité à travailler en équipe interfonctionnelle.

PROGRAMME DÉTAILLÉ

Jour 1 : Comprendre et fluidifier les relations entre technique et commercial (7h)

Module 1 : Identifier les différences et points de friction (2h)

SECTEURS

Tous secteurs.

FORMAT INTRA

Collectif
maximum 12
Équilibre profils
techniques et
commerciaux
Présentiel
Individuel

COMPÉTENCES

Savoir-être
Management

THÈMES

Management
Gestion RH

PUBLICS

Managers
Commerciaux
Responsables
techniques
Chargés de
comptes
production,
indemnisation

PRÉREQUIS

aucun

Objectifs :

- Analyser les modes de fonctionnement des techniciens et des commerciaux.
- Comprendre les attentes et contraintes de chaque partie.

Contenus :

- Stéréotypes et réalités des deux métiers.
- Les biais cognitifs et les différences de perception.
- Étude de cas : exemples concrets de conflits entre équipes techniques et commerciales.

Méthodes pédagogiques :

Ateliers interactifs sur les représentations des métiers.

Brainstorming sur les difficultés rencontrées dans les collaborations.

Module 2 : Améliorer la communication entre équipes (3h)**Objectifs :**

- Développer une communication efficace entre techniciens et commerciaux.
- Traduire les enjeux techniques en langage accessible aux clients et aux commerciaux.

Contenus :

- Décryptage des termes techniques et commerciaux.
- Techniques de reformulation et d'adaptation du discours.
- Outils et bonnes pratiques pour fluidifier la communication.

Méthodes pédagogiques :

Exercices de reformulation technique ↔ commercial.

Jeux de rôle pour simuler des échanges commerciaux et techniques.

Module 3 : Construire un langage commun et éviter les incompréhensions (2h)**Objectifs :**

- Apprendre à structurer un discours adapté à chaque interlocuteur.
- Développer des outils collaboratifs pour améliorer la compréhension mutuelle.

Contenus :

- La méthode des "3 niveaux de langage" (technique, fonctionnel, commercial).
- La gestion des objections et des attentes contradictoires.
- Création d'un glossaire commun entre équipes.

Méthodes pédagogiques :

Travail en binôme technique-commercial sur la simplification du discours.
Construction d'un outil commun de communication.

Jour 2 : Aligner les objectifs et améliorer la collaboration (7h)**Module 4 : Aligner les objectifs business et techniques (3h)****Objectifs :**

- Comprendre les enjeux économiques et techniques d'un projet.
- Construire une vision commune entre les équipes.

Contenus :

- Les contraintes commerciales (coût, délais, compétitivité) vs contraintes techniques (faisabilité, qualité, innovation).
- Comment intégrer les exigences commerciales dès la phase technique ?
- Analyse de cas concrets d'alignement réussi entre les deux métiers.

Méthodes pédagogiques :

Étude de cas sur un projet où la technique et le commerce étaient en conflit.
Atelier de co-construction d'une feuille de route commune.

Module 5 : Travailler ensemble pour maximiser la satisfaction client (3h)**Objectifs :**

- Développer une approche centrée sur la satisfaction client.
- Apprendre à collaborer tout au long du cycle de vente et de production.

Contenus :

- Intégrer les retours commerciaux dans le développement technique.
- Travailler en équipe interfonctionnelle sur les réponses aux clients.
- Définir un process de collaboration durable entre les deux métiers.

Méthodes pédagogiques :

Simulations de projets impliquant les deux équipes.
Plan d'action pour structurer la collaboration future.

Module 6 : Développer une culture de coopération durable (1h)**Objectifs :**

- Instaurer des pratiques pérennes pour fluidifier les échanges entre équipes.
- Construire une dynamique de travail collaborative.

Contenus :

- Techniques de médiation et de facilitation.
- Mise en place de réunions communes et outils partagés.
- Engagement des participants sur des actions concrètes.

Méthodes pédagogiques :

Brainstorming sur les engagements concrets à prendre.

Plan de suivi post-formation pour évaluer l'impact.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Méthodes actives et participatives

Alternance théorie/pratique

Études de cas concrets issus des expériences des participants

Jeux de rôle et mises en situation inter-métiers

Outils et supports pédagogiques

Fiches outils sur la communication entre technique et commercial

Supports visuels (schémas, mind maps)

Quiz et auto-évaluation en début et fin de formation

Évaluation de la formation

Avant la formation : Questionnaire de positionnement

Pendant la formation : Mises en situation et auto-évaluation des progrès

Fin de formation : Plan d'action personnel et feedback

Suivi à 3 mois : Questionnaire d'impact sur les pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation de la formation

Avant la formation : Questionnaire de positionnement

Pendant la formation : Mises en situation et auto-évaluation des progrès

Fin de formation : Plan d'action personnel et feedback

Suivi à 3 mois : Questionnaire d'impact sur les pratiques

SUIVI DE SATISFACTION POUR CETTE FORMATION :

Nombre de satisfaits	Réponses totales	Taux de satisfaction
		%

Contact : Cécile FRAY CHARLOT

Cecile.fray.charlot@adgredior.fr

ADGREDIOR 8 rue Cadet 75009 Paris FRANCE - Tél. : 06 50 27 48 80 -

SASU au capital de 1000 EUR - SIRET 92152830300016 –

RCS - TVA Intracomm. FR46 921528303

Code NAF/APE 7022Z

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11756662475 auprès du
Préfet de Région d'Ile-de-France