

## **I. Les enjeux de l'animation**

- A. La cohésion de l'équipe**
- B. Le sentiment d'appartenance à l'équipe**
- C. La diminution du stress professionnel**

## **II. L'animation par la création de liens entre les membres de l'équipe**

- A. La transmission des informations**
- B. Les réunions rapides de mise au point**
  - 1. Le contenu, la fréquence et la durée
  - 2. La préparation et l'animation
  - 3. L'intérêt
- C. Les réunions hebdomadaires**
  - 1. Le contenu, la fréquence et la durée
  - 2. La préparation et l'animation
  - 3. L'intérêt
- D. Les réunions à distance**
  - 1. La réunion par téléphone (ou audioconférence)
  - 2. La visioconférence (ou vidéoconférence)
  - 3. La Web conférence

## **III. Les autres rôles de l'animateur d'équipe**

- A. Les manifestations de reconnaissance**
- B. Le soutien psychologique**
- C. L'accompagnement du groupe**
- D. L'apaisement des tensions dans l'équipe et la gestion des conflits**

## I. Les enjeux de l'animation

### A. La cohésion de l'équipe

L'animateur pourra développer la cohésion de son équipe grâce

- à une communication efficace
- un mode de management basé sur la confiance et le respect réciproque
- la mise en place de techniques d'accompagnement individuel et collectif au sein de l'équipe.

| Exemple : *teambuilding*

### B. Le sentiment d'appartenance à l'équipe

C'est essentiellement par les réunions de travail que cette culture commune pourra être développée, mais aussi par l'organisation de rencontres conviviales en dehors de l'unité.

### C. La diminution du stress professionnel

Afin de diminuer les sources de stress au travail, le manager veillera à adopter un mode de management basé notamment sur la reconnaissance et la critique positive.

## II. L'animation par la création de liens entre les membres de l'équipe

### A. La transmission des informations

- une transmission directe de l'information aux personnes intéressées
- une mise à disposition des informations, par exemple sur un intranet.

Il n'empêche qu'un contact direct entre l'animateur et les membres de son équipe reste indispensable.

### B. Les réunions rapides de mise au point

#### 1. Le contenu, la fréquence et la durée

Ces petites réunions sont destinées à transmettre des informations sur des faits récents. Ces réunions ne sont pas non plus destinées à discuter de problèmes de fond, elles sont donc nécessairement courtes et fréquentes.

#### 2. La préparation et l'animation

Même si ces réunions sont brèves, elles exigent un minimum de préparation par l'animateur. Lors de la réunion, chacun est invité à rendre compte brièvement de son travail, de ses performances et de ses difficultés.

#### 3. L'intérêt

Ces petites réunions permettent à tous :

- d'avoir une vision globale de la vie de l'UC
- de favoriser l'échange des pratiques
- de créer de l'entraide et le travail en équipe.

# CHAP 8 L'ANIMATION DE L'EQUIPE COMMERCIALE

---

## C. Les réunions hebdomadaires

### 1. Le contenu, la fréquence et la durée

Ce sont des réunions de travail destinées à régler d'éventuels problèmes de fonctionnement ou à analyser les performances commerciales de la semaine précédente.

Ces réunions sont plus longues que les réunions rapides de mise au point (environ 1 heure)

### 2. La préparation et l'animation

Elle exige une préparation sérieuse, l'animateur :

- doit fixer un ordre du jour
- préciser les différents thèmes abordés
- communiquer à l'avance (convocation)
- préparer son plan d'intervention.

Lors de la réunion :

- l'animateur ne doit pas monopoliser le temps de parole
- veiller à ce que chacun puisse s'exprimer

### 3. L'intérêt

Ces réunions sont utiles pour

- trouver en commun des solutions aux différents problèmes
- travailler plus efficacement
- favoriser le dialogue
- créer un climat de travail positif.

## D. Les réunions à distance

Dans les grands réseaux d'unités, les équipes sont dispersées sur différents sites (siège social, plates-formes, agences ou points de vente).

### 1. La réunion par téléphone (ou audioconférence)

Les participants utilisent le téléphone pour participer à l'audioconférence.

Intérêt :

- réunir rapidement des collaborateurs disséminés sur plusieurs sites
- peu coûteux.

### 2. La visioconférence (ou vidéoconférence)

La visioconférence combine l'utilisation d'un écran de télévision et d'un terminal de visioconférence. La visioconférence convient à des réunions importantes.

### 3. La Web conférence

La Web conférence utilise deux médias : le téléphone et l'ordinateur.

Intérêt :

- pouvoir échanger des documents tout en se parlant
- simple à utiliser et rapide à mettre en œuvre.

## III. Les autres rôles de l'animateur d'équipe

### A. Les manifestations de reconnaissance

# **CHAP 8 L'ANIMATION DE L'EQUIPE COMMERCIALE**

---

Le manager doit montrer régulièrement sa reconnaissance à ses collaborateurs qui ont fait preuve de professionnalisme, cette reconnaissance s'exprime par :

- des félicitations
- un jour de congé supplémentaire
- une invitation VIP...

## **B. Le soutien psychologique**

Notamment pour les salariés peu expérimentés qui attendent d'être guidés et suivis dans leur activité.

## **C. L'accompagnement du groupe**

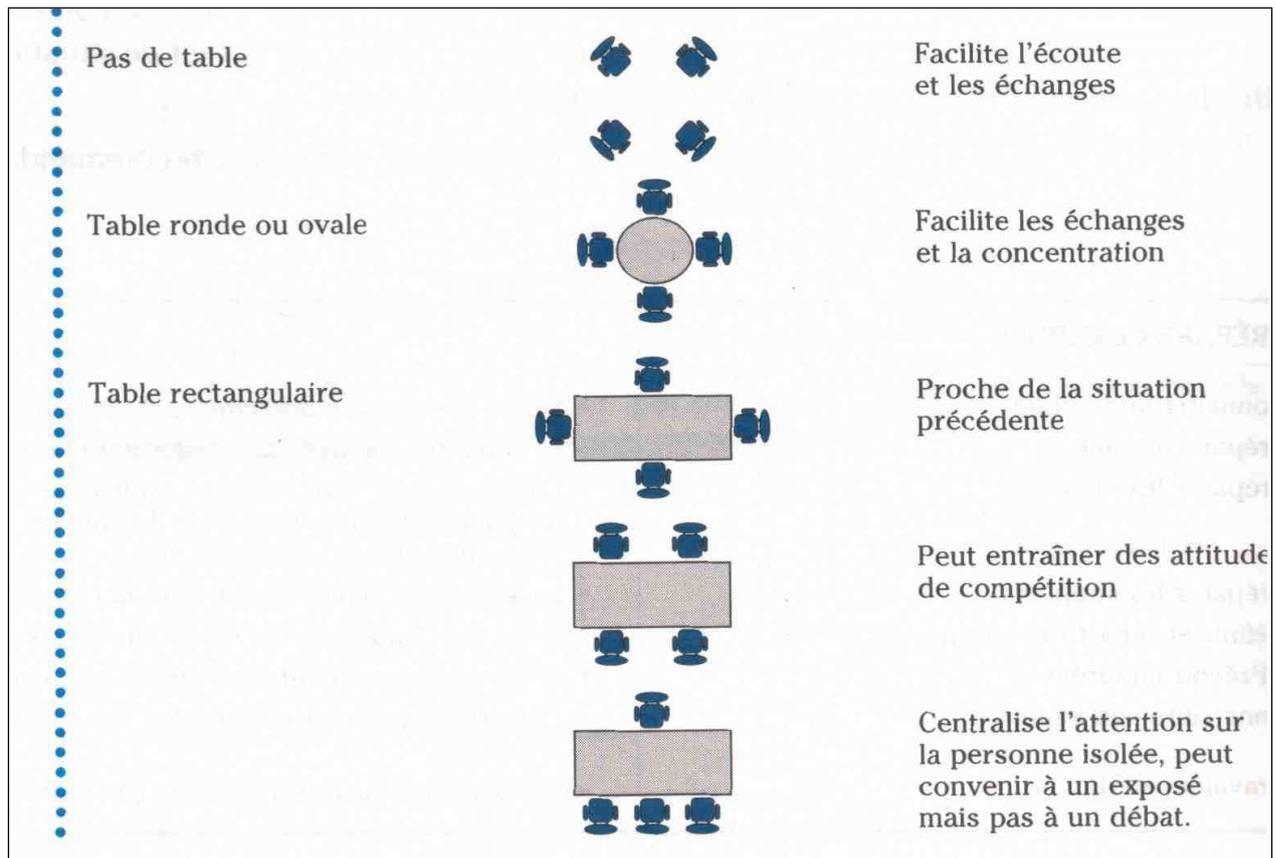
Pour développer la responsabilisation du groupe, le manager peut organiser une ou plusieurs réunions sur un sujet préoccupant, pour inviter chacun à exprimer son point de vue et à rechercher des solutions, le but étant de parvenir à un plan d'action décidé en commun.

## **D. L'apaisement des tensions dans l'équipe et la gestion des conflits**

Les tensions sont inévitables dans une équipe. Le responsable ne peut pas les ignorer. Il doit au contraire être très attentif à toute situation potentielle de conflit, inviter les salariés à exprimer leurs griefs sans prendre position et proposer rapidement une solution au problème.

# CHAP 8 L'ANIMATION DE L'EQUIPE COMMERCIALE

## Annexe n°1 : LA PREPARATION MATERIELLE



# CHAP 8 L'ANIMATION DE L'EQUIPE COMMERCIALE

## Annexe n°2 : GRILLE D'EVALUATION DE L'ANIMATEUR

|                                                                          | OUI                      | NON                      |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| L'animateur a mis l'auditoire à l'aise.                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| L'animateur a introduit la réunion :                                     |                          |                          |
| • objet;                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • objectif;                                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • temps;                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • phases;                                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • méthodes de travail.                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| L'animateur a fait respecter le temps.                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| L'animateur permet/facilite la prise de parole de tous les participants. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| L'animateur reformule, relance et pousse à approfondir les idées.        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| L'animateur fait des synthèses partielles.                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| L'animateur met en évidence la production du groupe.                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| L'animateur renvoie le groupe à son fonctionnement.                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| L'animateur conclut.                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Autres :                                                                 |                          |                          |
| •                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| •                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## CHAP 8 L'ANIMATION DE L'EQUIPE COMMERCIALE

### Avant la réunion

- Fixer des objectifs clairs, précis, concrets et mesurables.
- Évaluer la pertinence de la réunion comme moyen de communication pour atteindre ces objectifs et ne l'organiser que si elle s'avère être le moyen le plus efficace.
- Définir l'ordre du jour : thèmes, minutage...
- Cibler les participants et en déterminer la liste.
- Arrêter un lieu, une date et une heure en s'assurant de la disponibilité des participants.
- Réserver la salle en veillant à son équipement (en fonctionnement).
- Envoyer une convocation comportant le titre, l'ordre du jour, les renseignements pratiques et comportant éventuellement des documents à étudier.
- Préparer les supports écrits, audiovisuels des interventions orales ainsi que les dossiers ou documents à diffuser.
- Aménager la salle en fonction des objectifs (communication unilatérale ou multilatérale).

### Pendant la réunion

- Rappeler et respecter l'objectif de la réunion, son ordre du jour et sa durée.
- Faire un tour de table permettant la présentation des participants et de leur rôle s'ils ne se connaissent pas.
- Susciter la participation.
- Contrôler la discussion, gérer le temps.
- Faire des synthèses intermédiaires.
- Dresser un bilan du travail réalisé.
- Répartir entre les participants les actions à mener et fixer les échéances.

### Après la réunion

- Réaliser un compte rendu précis.
- Faciliter la mise en œuvre des actions prévues.