

MASTER DEVELOPPEMENT est un réseau de consultants et de cabinets spécialisés depuis plus de 10 ans dans l'accompagnement et le pilotage de la relation client (management, vente, télévente, qualité, services...) à travers la professionnalisation des acteurs de l'entreprise :

- **Commerciaux "directs" :** managers des ventes, vendeurs, télévendeurs, technico-commerciaux...
- **Commerciaux "indirects" :** personnel d'accueil, acheteurs, chefs de projets, producteurs...

Une enseigne nationale :

Une **structure pilote** de 10 personnes, dirigée par **4 consultants seniors** associés, un **réseau France** de consultants seniors, franchisés et accrédités (indépendants et cabinets).

Des domaines d'expertise : tous les leviers du développement commercial

- Recrutement
- Formations-actions
- Outils d'accompagnement et de pilotage de la performance
- Outils d'aide à la vente
- Coaching
- Conseil stratégique

Une spécificité :

Avoir associé au sein de la structure pilote des experts du conseil et de la formation avec des spécialistes de la communication et du monde de l'entreprise, ce qui nous permet d'apporter **innovation et plus value**, sur le fond et sur la forme.

Des références

ALCATEL – AXA ASSURANCES – BANQUE POPULAIRE – EDF GDF SERVICES – FRANCE TELECOM – GAZ DE FRANCE – HUTCHINSON ILLICO TRAVAUX – IMERYS – KLASSMAN KNAUF – MAISONS D'EN FRANCE – PECHINEY RHONE POULENC – GROUPE SOFT – SIKA SOCAMIL – VALVVF – WATLOW...

Des expertises métiers spécifiques

Banque, Assurance, Finances – Commerce en réseau – Immobilier – Habitat Énergie – Distribution – Tourisme – Transport...

Une méthodologie exclusive :



Le Système MASTER® est le fruit d'une analyse large et approfondie des techniques de vente, de communication et de management.

Il met en œuvre les fondamentaux de la communication et les applique de façon très opérationnelle à la relation client : vente, télévente, ADV, SAV, management des équipes.

Il se décline sous de multiples formes, toutes cohérentes entre elles, permettant de **modéliser**, de **manager** et de **mesurer** la performance commerciale.

Sa principale valeur ajoutée réside notamment dans :

- des déclinaisons opérationnelles pour tous les métiers commerciaux de l'entreprise (vente, télévente, télé conseil, achats...), tous les types de vente (produits, services, cibles particuliers ou professionnels...) et tous les types d'acteurs (managers et commerciaux) ;
- des déclinaisons destinées à tous les acteurs "**non commerciaux**" mais en contact avec la clientèle et donc contributeurs en termes de qualité d'offre, de service, de satisfaction et de fidélisation clients ;
- la **prise en compte et l'intégration des acquis** et des actions en cours dans l'entreprise (outils, formations...) ;
- la création d'un langage, d'un **état d'esprit et de référents communs** à tous les acteurs du développement.



Adonnante Développement
4 allée de Mafoué
44380
Pornichet

www.masterdeveloppement.fr

Contact :

Thierry Olivier
to@masterdeveloppement.fr / 06 11 32 09 06

Le Système MASTER® offre de multiples déclinaisons dans de nombreux domaines liés au développement de la performance commerciale.

En voici quelques **exemples** :

- Management des équipes
- Formation plateaux téléphoniques
- Formation commerciaux terrain
- Formation commerciaux "indirects"
- Formation de formateurs internes
- Recrutement



Management des équipes commerciales

- Établissement en amont d'un **Référentiel commercial** pour le type de vente concernée.
- **Module de formation** managers basé sur :
 - la présentation du Référentiel ;
 - l'appropriation des **outils d'accompagnement** ;
 - des **trainings**, mises en situations d'accompagnement et débriefings ;
 - la définition d'axes de progrès **individualisés**.



Formation plateaux téléphoniques

- Établissement en amont d'un **Référentiel commercial** pour le type d'appels concerné (entrants, sortants..) ;
- Réalisation d'un **audit qualité** direct (accompagnements sur site) ou d'appels mystères ;
- Audit sur la **concurrence** pour analyses comparatives ;
- **Module de formation** basé sur :
 - la mise en main des **fondamentaux** de la vente et du Référentiel ;
 - l'appropriation d'un **mémo traitement d'appels** ;
 - des **trainings** et mises en situations sur appels réels, suivis de débriefings ;
 - la définition d'axes de progrès **individualisés**.
- Des **accompagnements plateaux** réguliers.



Formation des commerciaux terrain

- Établissement en amont d'un **Référentiel commercial** pour le type de vente concernée ;
- **Module de formation** basé sur :
 - la mise en main des **fondamentaux** de la vente et du Référentiel ;
 - l'appropriation d'un **mémo commercial** ;
 - des **trainings** et mises en situations suivis de débriefings ;
 - la définition d'axes de progrès **individualisés**.



Formation des commerciaux "indirects"

(personnel d'accueil, livreurs, producteurs...)

- Établissement en amont d'un **Référentiel** pour le type **de relation client** concernée ;
- **Module de formation** basé sur :
 - la mise en main des **fondamentaux** de la relation client et du Référentiel ;
 - l'appropriation d'un **mémo relation clients** ;
 - des **trainings** et mises en situations suivis de débriefings ;
 - la définition d'axes de progrès **individualisés**.



Formation de formateurs

- Établissement en amont d'un **Référentiel commercial** pour le type de vente concernée ;
- **Module de formation** formateurs basé sur :
 - la présentation du Référentiel ;
 - l'appropriation des **outils de formation** et d'accompagnement ;
 - des **trainings** (mises en situations de formation et d'accompagnement, débriefings) ;
 - la définition d'axes de progrès **individualisés**.



Recrutement

- Établissement en amont d'un **Référentiel** du poste à pourvoir.
- **Administration d'un questionnaire** aux candidats, leur permettant d'exprimer leurs préférences en matière commerciale, et de les comparer au Référentiel établi.
- **Simulation d'entretiens commerciaux** avec les candidats et **évaluation** de leur comportement commercial au regard du Référentiel (utilisation d'une grille d'accompagnement).

Pour l'ensemble de ces modules de formation, possibilité, après une période de retour sur le terrain, de réaliser une **journée de partage d'expérience** et de perfectionnement.