

# Être un partenaire interne - 2 jours

## Introduction

Les départements comme les achats, les ressources humaines, et l'informatique évoluent de plus en plus vers une position de prestataire de services interne, intégré au sein de l'entreprise.

Cette nouvelle approche connue sous le nom de "partenaire commercial interne", a besoin d'un nouvel ensemble de compétences par rapport à la façon traditionnelle de «faire des affaires» en interne. Plutôt que de réagir aux demandes des « clients » internes, les partenaires commerciaux utilisent des compétences de consultation pour fournir des conseils professionnels de façon proactive, des conseils et des services à leurs partenaires en fonction de leur situation actuelle ou à venir, leurs problèmes et leurs objectifs. Ils créent des solutions qui apportent une valeur réelle à leurs clients internes.

## Objectifs

Après cette formation les participants seront capables de:

- Comprendre le rôle et la mentalité d'un partenaire d'affaires par rapport à l'approche traditionnelle des services internes
- Comprendre leurs propres styles de communication afin de mieux développer un rôle de partenaire dans les entreprises
- Développer les compétences de vente et de consultation nécessaires pour:
  - Instaurer des relations avec le partenaire interne
  - Comprendre les partenaires et leurs besoins actuels et à venir
  - Obtenir l'adhésion et de l'influence à travers l'organisation
  - Identifier et proposer des projets et des solutions qui apportent une valeur réelle
- Identifier d'autres possibilités de développement des compétences pour réussir en tant que partenaire d'affaires

## Méthodologie de formation

L'atelier est livré d'une façon enthousiaste, énergique et stimulante de manière positive par le formateur, utilisant des apports de formation, des discussions et différents jeux de rôle pendant lesquels les participants ont la possibilité d'appliquer leurs compétences et recevoir des feedbacks de façon intensive. Les jeux de rôle en situation deviennent progressivement plus complexes et difficiles pendant la journée.

## Programme

Pré-travail: Préparer une analyse des défis " clients internes" courants

- L'approche partenaire professionnel (PBP)
- Comprendre les besoins des intervenants et leurs motivations
- Le partenaire commercial du cycle professionnel: Préparer, Connecter, Collecter, Proposer, Mettre en œuvre, Mesurer et construire
- Les sets de compétences PBP:
  - L'établissement de relations
  - Compétences de consultation, Ecoute active, Sonder pour découvrir et analyser les besoins et les motivations
  - Compétences d'influence
  - Communication Verbale et non-verbale
- Étude de cas 1
- Analyse des parties prenantes
- Proposer des solutions «axées sur le client»
- Gestion des défis
- Étude de cas 2

- Mise en œuvre
- Mesurer et construire
- PAP - plans d'action personnels

## **Public de destination**

Les personnes qui doivent fournir des services aux clients internes / services IT, RH, Logistique par exemple.

## **Evaluation et progression**

Après chaque jeu de rôle et exercice nous prenons le temps de donner un feedback pour chacun par le formateur et par le groupe, que chaque participant pourra inclure dans son plan d'action et utiliser pendant le reste du cours.

Les participants pourront appliquer leur apprentissage à leur propre cas réels, et il leur sera demandé de venir aux séances avec une préparation en rapport avec leur expérience. Ces actions seront ensuite mises en pratique une fois la formation terminée et aideront l'individu à mettre en pratique et exercer ce qui a été appris durant la formation.

## **Suivi et accompagnement**

À la fin de chaque cours, les évaluations seront rassemblées et pourront être examinées à des fins de gestion des performances. Le programme commence par un atelier de deux jours. Afin de renforcer l'apprentissage VIRAK recommande fortement d'inclure un suivi en séances particulières après la formation, où les progrès seront constatés et le développement futur discuté.