

LE COACHING EN 15 MINUTES PAR SEMAINE

Un rituel simple et efficace pour faire progresser votre équipe chaque semaine.



CHAPITRE 1 — Le paradoxe du coaching moderne

Pourquoi les gestionnaires savent que le coaching est essentiel... mais ne le font presque jamais.

1.1. Le problème que personne n'ose nommer

Dans la majorité des PME au Québec, un constat revient constamment :

👉 **le coaching est essentiel pour développer les compétences, augmenter les ventes et fidéliser les meilleurs représentants des ventes.**

Les gestionnaires le savent.

Les représentants le réclament.

Les organisations l'incluent dans leur discours.

Et pourtant...

Dans la réalité, à peine **20 % des représentants des ventes reçoivent un coaching hebdomadaire**, et seulement **10 %** bénéficient d'un suivi structuré plusieurs fois par semaine.

Encore plus préoccupant : **8 % n'en reçoivent aucun.**

Pourquoi un outil aussi puissant est-il aussi peu utilisé ?

Parce que **le modèle traditionnel de coaching ne fonctionne pas dans la vraie vie d'un gestionnaire de ventes.**

1.2. Le modèle traditionnel : trop long, trop lourd, trop difficile à maintenir

Pendant longtemps, coacher signifiait :

- Réserver une heure ou plus,
- Analyser une multitude de points,
- Préparer des documents,
- Couvrir plusieurs compétences à la fois,
- Et essayer de tout régler dans une seule rencontre.

Résultat :

- Ces rencontres sont souvent reportées,
- Elles deviennent lourdes à gérer,
- Et elles créent plus de pression que d'amélioration.

Le gestionnaire veut coacher.
Mais le quotidien l'engloutit.

Le problème n'est pas le manque d'intérêt :

👉 **c'est le format qui n'est pas adapté au rythme réel d'un gestionnaire des ventes.**

1.3. Le paradoxe : le coaching est urgent... mais toujours devancé par quelque chose de plus pressant

Voici ce qui occupe réellement un gestionnaire des ventes au Québec :

- Les besoins immédiats des clients
- Les suivis de dossiers
- La gestion du pipeline
- Les prévisions financières
- L'intégration des nouveaux représentants
- Les ajustements de territoire
- Les soumissions urgentes
- Les appels d'escalade
- Le recrutement
- Les rencontres internes
- Les activités administratives

Dans cet environnement :

- 👉 Le coaching est important.
- 👉 Mais tout semble plus urgent.

C'est ce qui crée ce que j'appelle :

le paradoxe du coaching moderne.

Un paradoxe coûteux, qui ralentit la performance et crée de la frustration autant chez les gestionnaires que chez les représentants.

1.4. Le coût réel du “non-coaching”

L'absence de coaching régulier entraîne :

- Stagnation des compétences
- Suivis non réalisés ou mal structurés
- Opportunités perdues
- Faible confiance dans les rencontres clients
- Difficulté à traiter les objections
- Variabilité de performance dans l'équipe
- Épuisement du gestionnaire (qui finit par tout régler lui-même)
- Départs de bons représentants faute de développement

Tout cela, simplement parce que **aucun format léger et répétitif n'a été mis en place.**

1.5. Les données sont claires : le coaching régulier change les résultats

✓ Coaching hebdomadaire

+9 % de ventes

✓ Coaching 2 à 3 fois par semaine

+17 % de ventes

+34 % de responsabilisation

+19 % de motivation

✓ Coaching structuré implanté en entreprise

+88 % de productivité

+28 % de taux de conversion

Autrement dit :

👉 **quelques minutes bien investies créent des gains majeurs.**

1.6. Le vrai problème n'a jamais été le coaching... mais le format du coaching

Le format traditionnel demande :

- ✗ 30 à 60 minutes
- ✗ une préparation lourde
- ✗ trop de sujets à couvrir
- ✗ une gestion difficile dans l'agenda
- ✗ un suivi faible ou inexistant

Ce format n'est **pas compatible** avec la réalité d'un gestionnaire des ventes qui doit jongler avec 14 urgences simultanément.

Ce n'est pas un manque de volonté.

C'est un manque de **modèle réaliste**.

1.7. Le modèle qui résout enfin le paradoxe

Le coaching en **15 minutes par semaine** fonctionne parce qu'il repose sur 3 principes simples et puissants :

1) C'est court. (15 minutes maximum)

- Facile à planifier.
- Facile à maintenir.
- Impossible à repousser.

2) C'est structuré. (toujours les mêmes 4 étapes)

- Prévisible
- Sécurisant
- Efficace
- Rapide

3) C'est ciblé. (une seule compétence par semaine)

- Pas de confusion
- Progrès visibles
- Impact immédiat

Ce modèle permet enfin au gestionnaire de **coacher vraiment**, même dans les contextes les plus chargés.

1.8. L'impact sur une équipe de représentants des ventes

Une fois le modèle implanté, on observe rapidement :

✓ Meilleure clarté

Chaque représentant sait exactement quoi améliorer.

✓ Progrès visibles rapidement

Petites victoires semaine après semaine.

✓ Motivation accrue

Le lien avec le gestionnaire se renforce.

✓ Cohérence dans l'équipe

Même structure, même approche, même efficacité.

✓ Performance accrue

Les bonnes pratiques deviennent des habitudes.

1.9. La promesse du livre

Ce chapitre plante le décor :

- Le coaching est crucial
- Le format traditionnel échoue
- Les gestionnaires sont submergés
- Il faut un modèle simple, rapide et réaliste

Les prochains chapitres vous montreront :

- **Pourquoi 15 minutes suffisent réellement**
- **Comment cibler une seule compétence à la fois**
- **La méthode exacte en 4 étapes**
- **Des outils concrets pour le faire chaque semaine**
- **Des études de cas inspirantes**
- **Un plan de 30 jours pour implanter le modèle dans votre équipe**

Ce livre n'ajoute pas une tâche à votre semaine.

Il **simplifie** votre rôle et **augmente** l'impact de votre leadership.

CHAPITRE 2 — Pourquoi 15 minutes suffisent

La science derrière l'efficacité du micro-coaching

2.1. Une idée contre-intuitive... mais scientifiquement prouvée

On pourrait croire qu'un coaching efficace doit être long, détaillé, intensif. Pendant longtemps, les entreprises ont privilégié :

- De longues rencontres mensuelles,
- Des séances de formation d'une journée,
- Des bilans trimestriels lourds.

Pourtant, la recherche en performance montre que **les petites interventions régulières sont BEAUCOUP plus efficaces** que les longues interventions occasionnelles.

C'est ce que l'on appelle :

Le principe du micro-coaching.

Des organisations comme alore.io, Salesforce et Objective Management confirment que des rencontres de 10 à 15 minutes suffisent pour créer une réelle progression — à condition qu'elles soient régulières et bien structurées

✓ Le cerveau retient mieux ce qui est répété

Plutôt que d'essayer de retenir 20 minutes d'informations d'un coup, il retient 3 minutes chaque semaine.

✓ L'attention maximale chute après 12 à 15 minutes

Les recherches montrent que la concentration d'un adulte décroît fortement après 12 minutes consécutives.

✓ Le micro-apprentissage crée de la consolidation

Lorsqu'un représentant travaille sur **une seule compétence** chaque semaine, le cerveau consolide plus vite les nouvelles connexions.

Ainsi, **15 minutes bien utilisées peuvent avoir plus d'impact qu'une heure mal structurée.**

2.3. La puissance de la fréquence : l'effet cumulé

- **+9 % de ventes** avec un coaching hebdomadaire
- **+17 % de ventes** lorsqu'il y a plusieurs coachings par semaine
- **+34 % de responsabilisation**
- **+19 % de motivation**
- **+50 % dans la maîtrise des outils**
- **+28 % dans le respect du processus de vente**

Il ne s'agit pas d'un mythe :

la fréquence bat la durée — toujours.

Une courte rencontre par semaine crée :

- Discipline,
- Un lien constant,
- Un suivi serré,
- Des progrès visibles,
- De meilleures habitudes.

Autrement dit :

15 minutes régulières donnent plus de résultats que 60 minutes sporadiques.

2.4. Le modèle 15 minutes répond parfaitement aux contraintes québécoises

Au Québec, les gestionnaires de vente doivent composer avec :

- De grands territoires,
- Des urgences clients constantes,

- Une pression administrative élevée,
- Une pénurie de main-d'œuvre,
- Des délais de suivi serrés,
- Des attentes croissantes de la direction.

C'est pourquoi **un modèle léger, clair et facile à implanter est la seule façon réaliste de coacher régulièrement.**

Le format de 15 minutes présente trois avantages majeurs :

1) Il s'intègre dans n'importe quel horaire

Un gestionnaire peut facilement libérer 15 minutes entre deux suivis, avant un appel, ou en début de journée.

2) Il est impossible à repousser

Une rencontre courte est beaucoup moins « intimidante » qu'une longue rencontre de performance.

3) Il crée une routine efficace

À force de répétition, le coaching devient une habitude — et non un événement.

2.5. Pourquoi 15 minutes suffisent pour créer un vrai changement

Raison 1 — Le coaching porte chaque semaine sur UNE seule compétence

On ne tente pas d'améliorer 12 choses.

On travaille sur **un comportement précis**, mesurable, directement relié aux résultats.

C'est le même principe que l'entraînement sportif :

➡ *un petit progrès ciblé chaque semaine crée une transformation majeure sur 12 mois.*

Raison 2 — Le format est hautement structuré

La structure de 15 minutes est la suivante :

1. Succès de la semaine (3 min)
2. Point à améliorer (3 min)
3. Une seule priorité (5 min)
4. Engagement concret (4 min)

Cette structure crée un rythme :

- Court,
- Clair,
- Productif,
- Sans dispersion.

Raison 3 — Les résultats sont visibles en quelques semaines

Lorsque les représentants voient que :

- Leurs suivis se font plus rapidement,
- Leurs questions deviennent plus précises,
- Leurs rencontres sont plus structurées,
- Leur pipeline progresse mieux,

Ils deviennent plus motivés, plus responsables, plus confiants.

La boucle vertueuse s'installe naturellement.

Raison 4 — Le feedback est proche du terrain

Dans une rencontre mensuelle, le gestionnaire demande souvent :

« As-tu appliqué ce qu'on a vu le mois dernier ? »

... et le représentant ne s'en souvient plus.

Avec un coaching hebdomadaire :

- Les actions sont fraîches.
- Les situations sont récentes.
- Les exemples sont concrets.

- Les corrections sont immédiates.

C'est ce qui augmente la vitesse d'apprentissage.

Raison 5 — Le modèle réduit la pression émotionnelle

Le coaching traditionnel est souvent perçu comme :

- Une évaluation,
- Un jugement,
- Un examen,
- Un stress.

Le format 15 minutes transforme l'expérience en :

- Accompagnement,
- Soutien,
- Collaboration,
- Progression constante.

Les représentants deviennent plus ouverts, plus honnêtes et plus proactifs.

2.6. Un modèle parfait pour les nouveaux représentants des ventes

L'intégration est l'un des plus grands défis des entreprises québécoises.

Sans coaching :

- Le nouveau représentant prend de mauvaises habitudes,
- La courbe d'apprentissage s'allonge,
- La productivité arrive des mois trop tard,
- Le gestionnaire doit corriger au lieu d'accompagner.

Avec un coaching de 15 minutes :

- la progression est rapide,
- les comportements clés sont consolidés,
- les suivis sont encadrés,
- le représentant gagne en confiance plus tôt.

C'est un accélérateur de réussite.

2.7. Le parallèle avec d'autres modèles performants

Le One Minute Manager

Ce classique démontre qu'un feedback court, ciblé et fréquent est plus impactant qu'une longue discussion.

Le micro-learning

Méthodologie largement utilisée en formation continue — formats de 5 à 12 minutes.

Le modèle GROW

Modèle de coaching reconnu, parfaitement compatible avec un cycle de 15 minutes.

Les habitudes atomiques (James Clear)

De petits changements répétés créent de grandes transformations.

Le modèle de coaching en 15 minutes est donc aligné avec les meilleures pratiques internationales.

2.8. Le retour sur investissement est exceptionnel

En combinant :

- Structure,
- Régularité,
- Simplicité,
- Objectifs ciblés,

... les gestionnaires créent des améliorations visibles et mesurables, semaine après semaine.

Pour 15 minutes.

Les chiffres parlent d'eux-mêmes :

12

K7 Service-Conseil ©

- ✓ **Un gain potentiel de +9 à +17 % des ventes annuelles**
- ✓ **Une équipe plus autonome, plus responsable, plus motivée**
- ✓ **Un gestionnaire moins débordé et plus efficace**
- ✓ **Une culture de développement continu**

CHAPITRE 3 — La règle d'or : une seule compétence à la fois

Le principe le plus puissant pour créer des progrès rapides et mesurables

3.1. Le problème des rencontres de coaching traditionnelles

Dans la majorité des entreprises, les rencontres de coaching tournent mal pour une raison simple :

👉 **on essaie d'améliorer trop de choses en même temps.**

Voici ce qui se passe dans bien des organisations :

- Le gestionnaire observe plusieurs faiblesses.
- Il veut tout corriger en même temps.
- Le représentant se sent submergé.
- Aucune amélioration n'est vraiment maîtrisée.
- La motivation diminue.
- Et les rencontres deviennent démotivantes.

Ce n'est pas un problème de compétence du gestionnaire.
C'est un problème de conception.

Un être humain a une capacité limitée de changement simultané.

Surtout lorsqu'il est sous pression — ce qui est le cas de tous les représentants au Québec.

3.2. Le pouvoir d'un seul focus

La clé du modèle de coaching en 15 minutes est très simple :

👉 **Une seule compétence par semaine.**

Une seule.

Toujours une seule.

Jamais deux.

C'est le principe numéro un qui crée une progression réelle.

Pourquoi ?

Parce que lorsqu'un représentant se concentre sur **un seul comportement précis**, il peut :

- Le pratiquer,
- Le répéter,
- Le maîtriser,
- Et démontrer un progrès visible en quelques jours.

Cela rend le succès **mesurable, concret et motivant**.

3.3. La science de l'attention et de l'apprentissage

Le cerveau humain ne peut pas intégrer efficacement plusieurs nouvelles habiletés en même temps.

Voici ce que démontrent les recherches en apprentissage :

- ✓ La surcharge cognitive bloque l'amélioration.
- ✓ Le stress diminue la capacité d'assimilation.
- ✓ Le cerveau consolide mieux un changement à la fois.
- ✓ La répétition d'un comportement crée la compétence.

Autrement dit :

Le multitâche tue l'apprentissage.

Le focus unique crée la maîtrise.

3.4. Les 4 règles d'or pour choisir LA compétence de la semaine

Pour que le modèle fonctionne, il ne suffit pas de choisir une compétence au hasard.

Voici les critères qu'un gestionnaire devrait utiliser :

1) Choisir une compétence **COMPORTEMENTALE** (pas un résultat)

- ✗ « Augmenter mon closing »
 - ✓ « Confirmer systématiquement la prochaine étape avant de terminer chaque rencontre »
 - ✗ « Faire plus de ventes »
 - ✓ « Effectuer les suivis dans les 48 heures »
-

2) Choisir une compétence **MESURABLE**

Le gestionnaire doit être capable de valider facilement :

- Si la compétence a été appliquée,
 - À quelle fréquence,
 - Avec quelles variations.
-

3) Choisir une compétence avec **IMPACT RAPIDE**

Les meilleures compétences sont celles qui :

- Influencent directement le pipeline,
- Sécurisent les suivis,
- Renforcent les conversations clients.

4) Choisir une compétence que le représentant **PEUT** appliquer immédiatement

Pas quelque chose qui dépend du marché, du prix ou de la direction.
Seulement quelque chose **sous son contrôle direct**.

3.5. Exemples de « bonnes compétences » à travailler

Voici une liste complète de compétences qui donnent des résultats rapides et que les gestionnaires peuvent appliquer immédiatement :

A) Compétences de prospection

- Utiliser un script d'ouverture clair
 - Poser une question de qualification essentielle dès le début
 - Reformuler avant de proposer un rendez-vous
 - Laisser un message vocal structuré et concis
-

B) Compétences de qualification

- Valider systématiquement le budget
 - Poser une question ouverte supplémentaire
 - Explorer l'urgence réelle du client
 - Identifier clairement le décideur
-

C) Compétences en rencontre client

- Présenter l'objectif de la rencontre dès les premières minutes
- Utiliser des questions de valeur (plutôt que des questions techniques)
- Résumer les besoins du client avant de présenter une solution
- Introduire la prochaine étape pendant la rencontre

D) Compétences en suivi

- Envoyer un résumé clair après chaque rencontre
 - Effectuer un suivi dans les 48 heures
 - Proposer une date précise plutôt qu'un suivi vague
 - Utiliser un gabarit de suivi uniforme
-

E) Compétences en conclusion

- Valider les critères de décision
 - Confirmer le niveau d'intérêt du client
 - Demander un oui/non/clarification
 - Répondre à une objection précise
-

3.6. Comment décider quelle compétence travailler ?

Voici la méthode en trois étapes que j'enseigne aux gestionnaires :

Étape 1 — Observer la semaine précédente

- Que s'est-il passé dans les rencontres ?
 - Quelle compétence aurait eu le plus d'impact ?
 - Qu'est-ce qui a été manqué ?
-

Étape 2 — Écouter le représentant

Demander :

« Si tu pouvais améliorer une seule habileté cette semaine, laquelle aurait le plus d'impact ? »

Souvent, sa perception est juste.

Et si l'objectif vient de lui, l'engagement est plus fort.

Étape 3 — Choisir ensemble une compétence claire

Exemple :

« Cette semaine, on travaille UNIQUEMENT le suivi structuré dans les 48 heures. »

3.7. Comment éviter le piège des objectifs trop larges

Le gestionnaire doit éviter les formulations comme :

- « Améliorer ta communication »,
- « Poser de meilleures questions »,
- « Faire plus de prospection »,
- « Être plus persistant ».

Les objectifs doivent être transformés en **comportements observables**.
Voici comment :

✗ Trop vague

« Être plus organisé »

✓ Comportement clair

« Documenter chaque interaction dans le CRM dans les 10 minutes suivant l'appel »

✗ Trop large

« Mieux traiter les objections »

✓ Comportement clair

« Utiliser la structure en 3 étapes pour chaque objection cette semaine »

✗ Trop flou

« Améliorer ton pitch »

✓ Comportement clair

« Présenter l'objectif de la rencontre en 30 secondes au début de chaque appel »

3.8. Exemples de plans de coaching hebdomadaires

Voici des modèles de compétences ciblées sur 8 semaines que tu pourras réutiliser dans tes formations :

Semaine 1 – Faire un suivi dans les 48 heures

Comportement : envoyer un résumé + proposer une date.

Semaine 2 – Poser une question ouverte supplémentaire

Comportement : toujours demander « Parlez-moi un peu plus de... »

Semaine 3 – Résumer les besoins du client avant de présenter une solution

Comportement : reformulation de 20 secondes.

Semaine 4 – Confirmer la prochaine étape avant de raccrocher

Comportement : proposer 2 options de rendez-vous.

Semaine 5 – Utiliser un gabarit de suivi uniforme

Comportement : même structure pour tous les suivis.

Semaine 6 – Valider le budget dès l'appel de qualification

Comportement : utiliser une phrase clé (je peux t'en fournir plusieurs).

Semaine 7 – Améliorer la gestion du pipeline

Comportement : documenter 100 % des opportunités.

Semaine 8 – Introduire une preuve sociale dans 1 rencontre sur 3

Comportement : mentionner un cas client pertinent.

3.9. Pourquoi ce modèle motive énormément les représentants

Parce que le modèle :

- Crée des petites victoires chaque semaine,
- Réduit la résistance au changement,
- Élimine la pression émotionnelle,
- Donne un sentiment réel de progression,
- Renforce le lien de confiance avec le gestionnaire.

Un représentant qui progresse chaque semaine :

- Se sent compétent,
- Se sent soutenu,
- Et devient naturellement plus performant.

■ LES 4 ÉTAPES DU COACHING DE 15 MINUTES

ÉTAPE 1 — CE QUI A BIEN FONCTIONNÉ (3 minutes)

Renforcer les succès pour créer l'élan

4.2. Pourquoi commencer par les succès

La première étape pose le ton :

- 👉 positif,
- 👉 constructif,
- 👉 orienté solutions.

Lorsque le représentant se sent reconnu pour ses bons coups, il est :

- Plus réceptif au feedback,
- Plus motivé à s'améliorer,
- Plus honnête sur ses difficultés,
- Moins stressé et moins défensif.

Cette étape est essentielle pour créer un climat de confiance.

4.3. Exemples de questions à utiliser

- « Quelle a été ta plus belle réussite cette semaine ? »
- « De quoi es-tu le plus fier ? »
- « Qu'as-tu fait différemment qui a porté fruit ? »
- « Quel client t'a donné un bon signal ? Pourquoi ? »

4.4. Mini-exercice intégré

Demander au représentant :

« **Nomme-moi UN comportement précis que tu veux refaire cette semaine parce qu'il a fonctionné.** »

Cette simple phrase renforce les bonnes habitudes.

ÉTAPE 2 — CE QUI POURRAIT ÊTRE AMÉLIORÉ (3 minutes)

Identifier un point de friction sans jugement

4.5. Le but n'est PAS de trouver des erreurs

L'objectif est plutôt de :

- Repérer un obstacle,
- Explorer ce qui a été difficile,
- Comprendre ce qui a bloqué la progression.

Cette étape permet d'aller chercher le **vrai terrain**, là où les défis se trouvent réellement.

4.6. Exemples de questions efficaces

- « Quelle situation t'a posé un défi cette semaine ? »
- « À quel moment aurais-tu aimé être plus à l'aise ? »
- « Y a-t-il un appel ou une rencontre que tu voudrais revoir ensemble ? »
- « Où as-tu senti un manque de structure ou de préparation ? »

4.7. Erreurs à éviter en tant que gestionnaire

- ❌ Juger
- ❌ Donner la solution trop vite
- ❌ Généraliser (« tu dois être plus... »)
- ❌ Empiler plusieurs points à améliorer

Le secret :

👉 **une seule zone de friction par semaine, pas plus.**

ÉTAPE 3 — LA PRIORITÉ UNIQUE DE LA SEMAINE (5 minutes)

Choisir LA compétence à travailler maintenant

4.8. La partie la plus stratégique du coaching

C'est cette étape qui transforme une rencontre de 15 minutes en un véritable moteur d'amélioration.

Ici, le gestionnaire et le représentant choisissent ensemble :

➡ **LA compétence précise à travailler cette semaine.**

Pas une liste.

Pas une intention vague.

Pas un objectif géant.

Une seule compétence. Un seul comportement.

4.9. Comment choisir la bonne compétence

Le gestionnaire peut guider la discussion avec ces questions :

- ✓ « Parmi tout ce qu'on a vu, QUEL comportement aurait le plus d'impact cette semaine ? »
- ✓ « Quel changement simple te rapprocherait le plus de tes objectifs ? »
- ✓ « Qu'est-ce que tu peux appliquer immédiatement dans ton quotidien ? »

Ce choix doit :

- Être concret,
- Être mesurable,
- Influencer directement la performance ou le pipeline,
- Être réalisable dans les 7 jours.

4.10. Exemples de compétences concrètes

Prospection

- Utiliser une phrase d'ouverture claire au téléphone
- Poser une question de qualification essentielle dès le début

Qualification

- Valider le budget systématiquement
- Demander : « À part vous, qui participe à la décision ? »

Rencontres clients

- Présenter l'objectif de la rencontre en 30 secondes
- Résumer les besoins avant de proposer une solution

Suivis

- Envoyer un résumé dans les 24 à 48 heures
- Proposer deux dates précises pour la prochaine étape

Closing

- Valider les critères de décision
- Traiter une objection avec une structure précise

Chaque compétence peut transformer immédiatement la qualité des interactions du représentant.

ÉTAPE 4 — L'ENGAGEMENT CONCRET (4 minutes)

Transformer la discussion en action réelle cette semaine

4.11. L'importance d'un engagement clair

Un coaching sans engagement est simplement une bonne conversation.
Un coaching avec engagement devient une **transformation durable**.

L'engagement doit être :

- Spécifique,
 - Observable,
 - Réalisable,
 - Lié à la compétence choisie.
-

4.12. Les 3 éléments d'un bon engagement

1) L'action précise

Exemple :

« Je vais résumer les besoins du client avant chaque présentation. »

2) La fréquence ou la mesure

« Pour toutes mes rencontres cette semaine. »

3) L'échéance et le suivi

« Et je te partagerai un exemple dans notre coaching de la semaine prochaine. »

4.13. Exemple de formulation complète

« Cette semaine, je m'engage à valider le budget dans 100 % de mes appels de qualification. Je vais utiliser la phrase : "Pour que je puisse vous conseiller correctement, avez-vous déjà une idée du budget à prévoir ?". Je te donnerai un compte rendu mardi prochain. »

Ce type d'engagement est puissant, car :

- Il clarifie exactement quoi faire,
- Il met le représentant en action,
- Il crée une boucle de suivi automatique.

4.14. La structure complète résumée : le modèle 15 minutes

Voici la structure que tout gestionnaire peut appliquer chaque semaine, sans exception :

Minute 1 à 3 — CE QUI A BIEN FONCTIONNÉ

Renforcer les bons coups.

Minute 4 à 6 — CE QUI POURRAIT ÊTRE AMÉLIORÉ

Identifier un défi réel.

Minute 7 à 11 — LA PRIORITÉ UNIQUE

Choisir la compétence à travailler.

Minute 12 à 15 — ENGAGEMENT CONCRET

S'entendre sur une action mesurable.

4.15. Mini-exercices à intégrer dans la rencontre

✓ *Exercice 1 : Reformulation positive*

Le représentant reformule lui-même ce qu'il a bien fait.

✓ *Exercice 2 : Le point de bascule*

Identifier le moment exact où la rencontre client aurait pu basculer positivement.

✓ *Exercice 3 : Le comportement de la semaine*

Le représentant doit l'écrire dans son agenda, son CRM ou son bloc-notes.

✓ *Exercice 4 : L'engagement averti*

Le gestionnaire demande :

« Sur une échelle de 1 à 10, à quel point es-tu confiant de respecter ton engagement ? »

Si la réponse est < 8 , on ajuste l'engagement.

4.16. Pourquoi cette structure fonctionne autant

Parce qu'elle répond parfaitement aux besoins des deux parties :

Pour le gestionnaire

- ✓ Facile à préparer
- ✓ Rapide à exécuter
- ✓ Facile à répéter semaine après semaine

Pour le représentant

- ✓ Pas de surcharge
- ✓ Pas de jugement
- ✓ Une progression visible
- ✓ Un soutien constant
- ✓ Une relation plus forte avec le gestionnaire

■ CHAPITRE 5 — Le secret : la répétition, pas l'intensité

Pourquoi des rencontres courtes mais régulières surpassent toutes les autres formes de coaching

5.1. Le mythe du “grand coaching”

Pendant des années, on a vendu aux gestionnaires l'idée que pour bien coacher, il fallait :

- Des rencontres longues,
- Des rencontres exceptionnelles,
- Une grande préparation,
- Un moment parfait,
- Un contexte idéal.

Résultat ?

- Les gestionnaires ont attendu le “bon moment” pour coacher.
- Ce moment n'arrivait jamais.
- Les rencontres de coaching sont devenues rares... et donc inefficaces.

Ce chapitre démonte ce mythe une fois pour toutes :

👉 **L'efficacité d'un coaching dépend beaucoup plus de sa fréquence que de sa durée.**

5.2. Le principe fondamental : les petites répétitions créent les grandes transformations

Les recherches en apprentissage humain démontrent que :

- Une petite dose d'amélioration répétée chaque semaine crée un ancrage durable ;
- Une longue séance isolée crée peu de résultats ;
- Ce qui change un comportement, ce n'est pas une grande conversation, mais **des micro-ajustements fréquents**.

C'est la même logique que dans :

- L'entraînement physique,
- L'apprentissage d'un instrument,
- La maîtrise d'une langue,
- Ou la progression académique.

Un petit progrès, répété chaque semaine, construit une compétence en profondeur.

5.3. Pourquoi la répétition fonctionne si bien avec les représentants des ventes

Les représentants des ventes évoluent dans un environnement :

- Changeant,
- Rapide,
- Stressant,
- Rempli d'imprévus,
- Riche en interactions humaines.

Dans ce contexte, la répétition permet de :

✓ créer des réflexes

✓ réduire l'anxiété

✓ améliorer la préparation

✓ renforcer la confiance

✓ stabiliser les résultats

✓ intégrer de nouvelles compétences sans surcharge cognitive

Chaque rencontre renforce un comportement précis et en élimine un autre moins optimal.

5.4. Les trois lois de la répétition en coaching

1) Loi de l'ancrage

Une compétence n'est acquise que lorsqu'elle est utilisée **plusieurs fois**, dans **plusieurs contextes**, sur **plusieurs semaines**.

Un seul essai ne crée pas une habileté.
La répétition, oui.

2) Loi du rappel rapproché

Un coaching hebdomadaire garde la compétence "fraîche".
Un coaching mensuel demande de tout réapprendre.

C'est la différence entre :



un geste maîtrisé

et



un geste oublié

3) Loi du mouvement constant

Un représentant qui progresse **chaque semaine**, même légèrement, crée une dynamique de réussite.

C'est le contraire d'une équipe qui stagne pendant trois semaines, puis tente de rattraper le temps perdu.

5.5. La répétition comme moteur de confiance

Un représentant qui vit des succès réguliers :

- Se sent plus en contrôle,
- Ose plus,
- Prend plus d'initiatives,
- Devient plus autonome,
- Voit un sens clair dans ses efforts.

Le modèle de 15 minutes crée précisément ce sentiment :

👉 **“Je suis toujours en train de m’améliorer.”**

La confiance augmente, et avec elle :

- La qualité des rencontres
- La force du pipeline
- La perception du client
- La capacité à conclure
- La fidélité envers le gestionnaire

Le coaching répétitif crée une **culture de progrès**.

5.6. Le piège des organisations qui ne coachent qu’occasionnellement

Lorsque les rencontres de coaching sont sporadiques :

- Chaque rencontre devient lourde.
- On tente de régler trop de choses à la fois.
- Le gestionnaire se transforme en “pompier” qui éteint des feux.
- Le représentant se sent évalué, pas accompagné.
- La pression augmente.
- Le lien s’affaiblit.

Le coaching perd alors son pouvoir, car il arrive trop tard et trop rarement.

Le vrai problème n’est pas un manque de compétence.

👉 **C’est un manque de rythme.**

5.7. Le modèle 15 minutes : le rythme idéal

Pourquoi le rythme hebdomadaire est-il si efficace ?

✓ **Il est facile à respecter**

15 minutes, c’est réaliste — même dans une semaine chaotique.

✓ Il crée une routine

Comme une visite rapide de maintenance :
on ajuste, on corrige, on optimise.

✓ Il empêche la dégradation

Les mauvaises habitudes n'ont pas le temps de s'installer.

✓ Il crée un effet boule de neige

Chaque micro-victoire renforce la suivante.

✓ Il permet d'intervenir immédiatement

Plutôt que d'attendre que les problèmes deviennent critiques.

5.8. La répétition réduit la charge mentale du gestionnaire

Beaucoup de gestionnaires croient que "coacher, c'est long et épuisant".
C'est vrai...

👉 **si on le fait une fois par mois.**

Mais avec la répétition :

- On ne part jamais de zéro,
- On traite un seul point,
- On n'a pas besoin de préparer 12 sujets,
- On a un suivi naturel avec l'engagement précédent,
- On gagne en précision, en douceur, en fluidité.

Les rencontres deviennent non seulement plus simples...
mais beaucoup plus agréables.

5.9. Ce que la répétition change dans une équipe

Après quelques semaines de coaching répétitif, on observe des signes clairs de transformation :

✓ Les représentants deviennent plus autonomes

Ils anticipent les attentes du gestionnaire.

✓ La motivation augmente

Parce que la progression est visible.

✓ Les rencontres avec les clients s'améliorent

Plus de structure, plus de préparation, plus de clarté.

✓ Le pipeline est mieux géré

Parce que les suivis deviennent un réflexe.

✓ Les prévisions deviennent plus fiables

Les comportements importants deviennent constants.

✓ Le gestionnaire devient un leader-coach

Et non un superviseur-correcteur.

5.10. Comment créer une routine hebdomadaire durable

Pour maximiser la répétition, voici les 5 pratiques que je recommande à tous les gestionnaires :

1) Fixer une plage horaire fixe

Mardi 9 h

jeudi 8 h 45

Peu importe — mais toujours la même heure.

2) Ne jamais dépasser 15 minutes

Si c'est plus long, la résistance augmente.

Le cerveau entend : “rencontre lourde”.

3) Travailler UNE seule compétence par semaine

Cela accélère l'intégration.

4) Toujours valider l'engagement précédent

C'est la boucle d'or du coaching répétitif.

C'est ici que se crée l'habitude.

5) Documenter chaque engagement dans un outil simple

CRM, bloc-notes, OneNote, Google Docs.

Peu importe l'outil — la constance est ce qui compte.

5.11. Le résultat final : une équipe en croissance continue

: Une équipe qui vit un coaching hebdomadaire

- Devient plus forte,
- Devient plus disciplinée,
- S'améliore plus vite,
- S'adapte plus facilement,
- Performe avec plus de cohérence.

Une équipe qui ne reçoit du coaching que sporadiquement :

- Stagne,
- Répète les mêmes erreurs,
- Accumule les frustrations,
- Manque de confiance,
- Dépend constamment du gestionnaire.

Le choix est évident.

Le secret du modèle est simple :

**Ce n'est pas la durée qui transforme une équipe.
C'est la répétition.**

CHAPITRE 6 — Outils et pratiques gagnantes

Ce qui permet au modèle de coaching en 15 minutes d'être simple, fluide et durable

6.1. L'erreur la plus fréquente : croire qu'il faut une technologie complexe

Beaucoup de gestionnaires pensent que pour implanter un coaching efficace, il faut :

- Une plateforme sophistiquée,
- Un CRM complet,
- Des tableaux de bord avancés,
- Des rapports détaillés.

C'est faux.

Le modèle de 15 minutes repose sur :

- 👉 la simplicité,
- 👉 la constance,
- 👉 la clarté.

Les bons outils sont ceux qui **facilitent** le coaching... pas ceux qui ajoutent une charge mentale.

6.2. Les trois catégories d'outils recommandés

Un gestionnaire de ventes peut soutenir son modèle de coaching avec trois types d'outils :

- 1) Outils essentiels (très simples, faciles à intégrer)
- 2) Outils intermédiaires (pour une équipe structurée)
- 3) Outils avancés (pour la performance maximale)

Nous allons les explorer un par un.

6.3. Outils essentiels — La base pour tous les gestionnaires

Ces outils permettent de démarrer immédiatement, même dans une PME sans infrastructure technologique lourde.

Outil essentiel #1 — Le carnet du gestionnaire ou fichier Google/Word

C'est l'outil le plus simple, mais aussi l'un des plus efficaces.

Il contient :

- La liste des représentants,
- La compétence en cours pour chacun,
- L'engagement de la semaine,
- Un suivi sur 4 semaines.

Pourquoi c'est puissant ?

Parce que c'est visuel, facile à ouvrir, rapide à compléter.

Outil essentiel #2 — La fiche de coaching hebdomadaire

Cette fiche tient sur une seule page et comprend :

- Le succès de la semaine
- Le point à améliorer
- La compétence ciblée
- L'engagement concret
- Le suivi de la semaine précédente

Elle évite les discussions qui dérivent.
Elle structure la rencontre en 4 étapes.

Une version prête à l'emploi sera fournie en annexe.

Outil essentiel #3 — Le minuteur 15 minutes

Un simple minuteur sur :

- Le téléphone,
- La montre intelligente,
- Un minuteur de cuisine,
- Ou une application gratuite.

Ce petit outil joue un rôle essentiel :

👉 **il protège le format.**

Quand les 15 minutes sont écoulées : on termine.

■ 6.4. Outils intermédiaires — Pour un coaching plus structuré

Ces outils sont utiles pour les gestionnaires qui veulent :

- Suivre les objectifs,
- Centraliser les informations,
- Gagner en visibilité sur leur équipe.

Outil intermédiaire #1 — Le CRM (Salesforce, HubSpot, Pipedrive, Zoho)

Le CRM permet au gestionnaire de :

- Visualiser les suivis faits ou manqués,
- Évaluer la qualité du pipeline,
- Voir les notes de rencontre,
- Analyser les opportunités,
- Suivre les actions du représentant.

C'est un outil puissant pour :

👉 **valider si l'engagement hebdomadaire a été respecté.**

Outil intermédiaire #2 — Le tableau de bord du gestionnaire

Un tableau simple peut suivre :

- Les compétences travaillées par représentant,
- La fréquence du coaching,
- Les engagements complétés,
- Les progrès constatés.

Objectif :

visualiser l'évolution des compétences sur 8, 12 ou 16 semaines.

Outil intermédiaire #3 — Les notes partagées (OneNote, Google Docs)

Avantages :

- Centralisation,
- Historique complet,
- Transparence avec le représentant,
- Structure réutilisable.

Le gestionnaire garde tout au même endroit.

6.5. Outils avancés — Pour les équipes qui veulent maximiser leur performance

Ces outils ajoutent :

- Analyse,
- Automatisation,
- Intelligence conversationnelle,
- Suivi automatisé.

Ils sont particulièrement utiles dans les équipes de ventes consultatives.

Outil avancé #1 — Les plateformes d'intelligence de conversation (Gong, Avoma, Chorus)

Ces outils permettent d'analyser :

- Les appels,
- Les pitches,
- Le ton,
- Les mots-clés,
- Les comportements gagnants,
- Les zones d'amélioration.

Ils sont idéals pour :

👉 *choisir la bonne compétence à travailler cette semaine.*

Outil avancé #2 — Les outils de coaching intégrés au CRM

Exemples :

- Coaching contextuel
- Suggestions automatisées
- Alertes d'actions critiques
- Résumés d'appels générés automatiquement

Le gestionnaire peut coacher plus vite et plus efficacement.

Outil avancé #3 — Click Up ou Asana (suivi des objectifs individuels)

Ces outils permettent de créer :

- Des plans de développement individuels,
- Des objectifs trimestriels,
- Un historique des compétences travaillées,
- Des automatisations simples.

Ils deviennent *la mémoire du coaching*.

■ 6.6. Comment choisir les bons outils (sans se compliquer la vie)

Les gestionnaires commettent souvent l'erreur de chercher l'outil parfait.

Le bon outil est celui qui respecte les 3 règles suivantes :

✓ Il doit être simple à utiliser

Si le gestionnaire trouve l'outil lourd, il ne l'utilisera pas.

✓ Il doit être aligné avec la structure du coaching

Il doit soutenir les 4 étapes, sans les compliquer.

✓ Il doit rendre les progrès visibles

S'il ne permet pas de voir l'évolution du représentant, il perd sa valeur.

■ 6.7. Le trio d'or : la combinaison parfaite pour un gestionnaire québécois

Si un gestionnaire ne devait utiliser que **trois outils**, voici les meilleurs choix :

1) Une fiche de coaching hebdomadaire (simple, claire)

→ Pour structurer la rencontre et garder le focus.

2) Le CRM

→ Pour vérifier les actions, les suivis et les engagements.

3) Un tableau de bord minimaliste

→ Pour suivre l'évolution des compétences sur 12 semaines.

Ce trio est suffisant pour transformer la performance d'une équipe de vente.

6.8. Comment intégrer les outils dans une routine hebdomadaire

Voici comment un gestionnaire peut organiser sa semaine pour utiliser les bons outils **sans perdre de temps**.

Lundi

- ✓ Regard rapide du pipeline (CRM)
 - ✓ Identification d'une zone de friction potentielle
-

Mardi

- ✓ Coaching 15 minutes
 - ✓ Saisie de l'engagement dans la fiche
-

Jeudi

- ✓ Vérification rapide dans le CRM :
 - suivis faits ?
 - comportements appliqués ?
 - progrès détectés ?
-

Vendredi

- ✓ Mise à jour du tableau de bord
- ✓ Ajustement éventuel pour la semaine suivante

6.9. Ce que les gestionnaires qui réussissent font différemment

Les gestionnaires qui obtiennent les meilleurs résultats avec ce modèle ont trois comportements communs :

1) Ils documentent tout — brièvement

Une phrase suffit.
Pas besoin d'un roman.

2) Ils ne sautent jamais plus d'une semaine

La continuité est la clé.
Une pause trop longue casse le rythme.

3) Ils ferment toujours la boucle

Au début de chaque coaching, ils demandent :
« As-tu réalisé ton engagement de la semaine dernière ? »

Cette simple question crée plus de discipline qu'un coaching traditionnel de 60 minutes.

■ 6.10. Conclusion du chapitre

Ce chapitre prouve une chose essentielle :

👉 **Le coaching ne devient puissant que lorsqu'il est soutenu par des outils simples et bien choisis.**

Ces outils :

- Réduisent la charge mentale,
- Améliorent la constance,
- Facilitent le suivi,
- Renforcent l'impact du gestionnaire,
- Et transforment la discipline en résultats.

Avec les bons outils en place, chaque rencontre devient plus fluide.

Chaque représentant progresse plus vite.

Et le gestionnaire gagne du temps plutôt qu'il n'en perd.

■ CHAPITRE 7 — Études de cas et transformations réelles

Ce que le coaching en 15 minutes change vraiment dans une équipe de représentants des ventes

■ 7.1. Pourquoi les études de cas sont essentielles

Les gestionnaires veulent des preuves.

Ils veulent voir **ce qui arrive réellement** lorsqu'on applique un modèle de coaching.

Pas des théories.

Pas des promesses.

Des résultats tangibles, mesurables, inspirants.

Ce chapitre présente des histoires vraies — adaptées au contexte des PME, des équipes de vente consultatives, des marchés industriels et des services B2B comme on en retrouve partout au Québec.

Ces cas démontrent deux choses :

- 👉 la simplicité du modèle,
- 👉 la profondeur de ses effets.

■ 7.2. Étude de cas #1 — Le représentant sous-performant devenu un pilier de croissance

Contexte

Une PME de services professionnels vivait le même problème depuis trois ans :
un représentant intelligent, motivé, apprécié des clients...
mais incapable de dépasser 200 000 \$ à 300 000 \$ de ventes annuelles.

Le gestionnaire oscillait entre :

- Formation,
- Recadrage,
- Pression,
- Encouragements,
- Longues rencontres.

Rien ne fonctionnait durablement.

Intervention

Implantation du **coaching 15 minutes/semaine**, basé sur :

- Une seule compétence à la fois
- Un suivi serré
- Des engagements précis
- Un tableau de bord très simple

Compétences travaillées (sur 12 semaines)

1. Suivis dans les 48 heures
2. Présenter l'objectif de la rencontre
3. Résumer les besoins du client
4. Demander la prochaine étape
5. Valider le budget dès l'appel
6. Proposer deux dates précises plutôt qu'un suivi vague

Résultats (6 mois)

- Pipeline doublé
- Taux de suivi passé de 30 % à 92 %
- Nombre de soumissions qualifiées triplé
- **Résultat final : 2 M\$ de ventes annuelles**
- Et un gestionnaire... qui n'avait plus besoin de faire la moitié des rencontres à sa place

Cette transformation n'est pas due à un "super coaching", mais à :

👉 **la discipline, la simplicité, la répétition et la structure.**

7.3. Étude de cas #2 — Une équipe en stagnation relancée en 8 semaines

Contexte

Une entreprise de distribution industrielle comptait une équipe de 6 représentants des ventes.

Les ventes étaient stables depuis trois ans, mais stagnaient — malgré :

- Les formations,
- Les nouvelles grilles de prix,
- Les objectifs revus,
- Les réunions d'équipe.

Diagnostic

- Suivis très irréguliers
- Mauvaise qualification des opportunités
- Manque de structure dans les appels
- Variabilité immense entre les représentants
- Gestionnaire débordé, sans temps pour coacher

Intervention

Durant 8 semaines, implantation du coaching 15 minutes avec :

- Un focus unique par représentant
- Un tableau visuel des engagements
- Une structure identique pour toute l'équipe

- Une rencontre fixe chaque mardi matin

Résultats (très rapides)

Après 8 semaines seulement :

- Qualité du pipeline améliorée de 40 %
- Hausse de 25 % des suivis effectués
- Rencontres client +18 %
- 2 représentants ont dépassé leurs objectifs mensuels
- Le gestionnaire affirme :

« C'est la première fois que je sens que j'ai vraiment une équipe alignée. »

7.4. Étude de cas #3 — Un représentant junior performant en temps record

Contexte

Une PME manufacturière recrute un jeune représentant sans expérience en vente B2B. Naturellement, il doit :

- Apprendre le produit
- Comprendre le marché
- Maîtriser les clients
- Assimiler le processus
- Développer sa confiance
- Adopter les bons comportements
- Éviter les mauvaises habitudes

C'est énorme pour un débutant.

Intervention

Coaching 15 minutes/semaine, dès son premier jour.

Compétences ciblées :

- Valider le besoin réel
- Poser une question ouverte de plus
- Reformuler systématiquement
- Résumer la rencontre
- Documenter le CRM correctement

Résultats (3 mois)

- Autonomie plus rapide que n'importe quel représentant précédent
- Pipeline plus complet et mieux qualifié
- Premier trimestre : **143 % de son objectif**
- Gestionnaire surpris de la vitesse d'intégration
- Clientèles impressionnées de sa préparation

Résultat final :

👉 un représentant junior performant... **sans épuiser le gestionnaire.**

7.5. Étude de cas #4 — Quand le coaching crée un effet domino dans l'entreprise

Contexte

Une entreprise en services TI avait trois représentants des ventes.

Le problème n'était pas la compétence, mais la constance :

- Semaine forte → semaine faible
- Bons mois → mauvais mois
- Bon pipeline → pipeline vide

La direction manquait de prévisibilité.

Intervention

Le gestionnaire implante les 15 minutes hebdomadaires, et ajoute :

- Un court résumé après chaque coaching

- Un tableau partagé accessible à la direction
- Un focus unique pour chaque représentant

Résultats (4 mois)

- Pipeline 30 % plus stable
- Variabilité mensuelle réduite de 45 %
- Qualité des rencontres client améliorée
- Prévisions devenues plus fiables
- La direction constate :

« Pour la première fois, on peut réellement planifier. »

Le coaching n’a pas seulement amélioré les ventes.

👉 Il a amélioré toute la gestion stratégique.

7.6. Étude de cas #5 — Le coaching de 15 minutes qui libère... du temps au gestionnaire

Contexte

Un gestionnaire de ventes d’une PME en services industriels passait 50 % de son temps à :

- “Corriger” les situations,
- Reconstruire les suivis manquants,
- Rattraper les erreurs,
- Réécrire les soumissions,
- Accompagner les représentants dans des rencontres qu’ils auraient pu mener seuls.

Intervention

Adoption stricte du modèle 15 minutes :

- Même heure chaque semaine
- Même structure
- Un seul comportement par semaine
- Engagement systématique

Résultat (3 mois)

Le gestionnaire remarque :

- Moins d'erreurs à corriger
- Moins de suivis oubliés
- Représentants plus autonomes
- Meilleures rencontres client
- Pipeline mieux structuré
- Moins de pression interne
- **Et 5 à 7 heures de temps libéré chaque semaine**

Citation du gestionnaire :

« Le coaching était une tâche. Maintenant c'est un investissement qui me fait gagner du temps. »

7.7. L'enseignement commun de toutes ces histoires

Chaque étude de cas mène à la même conclusion :

 ****Ce ne sont pas les grandes interventions qui transforment une équipe.**

Ce sont les micro-améliorations répétées chaque semaine. **

Peu importe :

- La taille de l'équipe,
- Le secteur,
- Le niveau d'expérience,
- Le type de clients,
- La structure de la PME,

le modèle 15 minutes :

- ✓ crée de la clarté
- ✓ stabilise les comportements
- ✓ développe les compétences
- ✓ renforce la relation gestionnaire-représentant
- ✓ améliore la qualité des rencontres
- ✓ fait croître le pipeline
- ✓ accélère les résultats

CHAPITRE 8 — Plan d'action 30 jours pour implanter le modèle

Le guide simple, clair et réaliste pour passer de l'intention à l'habitude

8.1. Pourquoi un plan d'action de 30 jours ?

Changer une habitude de gestion exige :

- Une structure,
- Une discipline,
- Un rythme,
- Une démarche progressive.

Un plan de 30 jours est idéal parce qu'il est :

- Court,
- Motivant,
- Mesurable,
- Et parfaitement aligné avec le modèle du micro-coaching.

Ce plan est divisé en **4 semaines** — chacune avec un objectif clair, des actions concrètes et des résultats attendus.

■ SEMAINE 1 — Préparation et mise en place de la structure (Jours 1 à 7)

Objectif : se préparer et installer les bases

8.2. Actions clés à réaliser

✓ 1) Déterminer le moment fixe de coaching

Exemples :

- Mardi 9 h
- Mercredi 8 h 45
- Jeudi 14 h 30

L'important : **toujours la même heure, toujours le même jour.**

✓ 2) Présenter le modèle à l'équipe

Réunion de 10 minutes :

- Pourquoi on le fait
- Comment ça fonctionne
- Les 4 étapes
- Une seule compétence par semaine
- Engagement clair

Les représentants doivent comprendre :

- 👉 Ce n'est pas une évaluation.
- 👉 C'est un accompagnement.
- 👉 C'est un outil pour les aider à réussir.

✓ 3) Créer les outils de base

Minimalement :

- Une fiche hebdomadaire
 - Un tableau de suivi
 - Un document partagé (Google Docs, OneNote)
 - Un minuteur 15 minutes
-

✓ 4) Choisir un premier comportement à travailler pour CHAQUE représentant

Le gestionnaire peut pousser :

« Quelle est la compétence qui, si tu l'améliores cette semaine, aura le plus d'impact ? »

8.3. Résultats attendus – Semaine 1

- Le cadre est clair
- L'équipe est mobilisée
- Le premier comportement est choisi
- Les outils sont prêts
- Le gestionnaire est confiant pour démarrer

■ SEMAINE 2 — Première série de coachings (Jours 8 à 14)

Objectif : tenir les premières rencontres et installer la routine

8.4. Actions clés à réaliser

✓ 1) Tenir les premières rencontres de 15 minutes

Même structure pour chaque représentant :

1. Ce qui a bien fonctionné
 2. Ce qui a été difficile
 3. La compétence de la semaine
 4. L'engagement concret
-

✓ 2) Documenter chaque engagement en moins de 1 minute

Cela peut être aussi simple que :

« Maxime — Du 8 au 14 janvier : suivi 48 h — 100 % »

✓ 3) Remettre un court encouragement en fin de semaine

Un simple message :

« Bravo pour ton engagement cette semaine — on continue ! »

C'est puissant.

C'est motivant.

Ça crée de la loyauté.

8.5. Résultats attendus – Semaine 2

- Le modèle est “vivant”
 - Le gestionnaire voit déjà les premières différences
 - Les représentants prennent le rythme
 - Les engagements commencent à être respectés
-

SEMAINE 3 — Ajustements et optimisation (Jours 15 à 21)

Objectif : corriger, ajuster, renforcer

8.6. Actions clés à réaliser

✓ 1) Démarrer chaque coaching par l’engagement de la semaine précédente

« As-tu réussi ton engagement ? »

Si oui → félicitations magnifiées

Si non → discuter de l’obstacle, pas du blâme

✓ 2) Ajuster les compétences si nécessaire

Certains représentants peuvent être prêts à changer.

D’autres doivent répéter la même compétence.

Il n’y a **aucune honte** à répéter une compétence 2 ou 3 semaines.

Au contraire :

 **c’est signe de discipline.**

✓ 3) Observer les progrès dans le pipeline

Le gestionnaire doit regarder :

- Les suivis
- La qualité des notes
- La constance
- La préparation des rencontres

Les signaux apparaissent vite.

✓ 4) Valider la structure

Questions à se poser :

- Est-ce que je dépasse 15 minutes ?
 - Est-ce que je choisis trop de compétences ?
 - Est-ce que je suis trop dans la solution ?
 - Est-ce que je laisse le représentant réfléchir par lui-même ?
-

8.7. Résultats attendus – Semaine 3

- Le modèle devient naturel
- Les représentants développent leurs réflexes
- Les premiers gains visibles apparaissent
- Le gestionnaire voit une réduction des erreurs et oublis

SEMAINE 4 — Stabilisation et automatisation **(Jours 22 à 30)**

Objectif : consolider la routine durablement

8.8. Actions clés à réaliser

✓ 1) Stabiliser la structure dans l'agenda

On ne change plus :

- Le jour,
- L'heure,
- Le format.

La répétition est ce qui consolide les progrès.

✓ 2) Renforcer la responsabilité

Le gestionnaire demande désormais :

« Sur une échelle de 1 à 10, à quel point es-tu certain de respecter ton engagement ? »

Cela augmente la qualité des engagements.

✓ 3) Ajouter une mini-rétrospective

Demander à la fin du mois :

- « Quelle compétence t'a le plus aidé ? »
- « Qu'est-ce que tu veux continuer à travailler ? »
- « Quel impact vois-tu dans tes résultats ? »

✓ 4) Célébrer une victoire pour chaque représentant

Exemples :

- Un meilleur suivi,
- Une meilleure qualification,
- Un pipeline plus solide,
- Une meilleure confiance au téléphone.

Les petites victoires sont le carburant du modèle.

8.9. Résultats attendus – Semaine 4

- Le modèle est intégré
 - Le gestionnaire voit clairement une transformation
 - Les représentants reconnaissent l'impact
 - Le lien de confiance est renforcé
 - Les comportements gagnants deviennent des habitudes
-

8.10. Après 30 jours : ce qui change définitivement

Après un mois, les gestionnaires constatent généralement :

✓ Plus de discipline

Les représentants suivent mieux les étapes du processus de vente.

✓ Plus de constance

Les erreurs se répètent moins.

Les suivis se font plus automatiquement.

✓ Plus de confiance

Les représentants deviennent plus autonomes.

✓ Plus de proximité

La relation gestionnaire-représentant est plus forte.

✓ Plus de résultats

Pipeline mieux structuré, suivis plus rapides, prévisions plus fiables.

8.11. Le plan de maintien : comment garder le modèle vivant toute l'année

✓ Tenir les 15 minutes chaque semaine

Aucune exception.
Même lors des périodes intenses.

✓ Noter chaque engagement

Un historique clair = une progression visible.

✓ Répéter une compétence lorsque nécessaire

Pas de pression de changer chaque semaine.

✓ Ajuster selon les saisons

Prospection en début d'année.
Closing au printemps.
Planification des comptes en automne.
Suivis serrés en fin d'année.

✓ Célébrer chaque trimestre

La reconnaissance crée la loyauté.
La loyauté alimente la performance.

ANNEXES – Fiches pratiques et modèles

Ces annexes offrent **tous les outils concrets** nécessaires pour implanter et maintenir le coaching en 15 minutes dans une équipe de représentants des ventes.

ANNEXE A — Fiche de coaching hebdomadaire (15 minutes)

À utiliser chaque semaine avec chaque représentant.

Nom du représentant : _____

Date : _____

1. Ce qui a bien fonctionné (3 minutes)

- _____
- _____
- _____

Comportement à répéter cette semaine :

2. Point à améliorer / zone de friction (3 minutes)

- _____
- _____

3. Compétence ciblée de la semaine (5 minutes)

Une seule compétence. Comportement précis et observable.

Compétence : _____

Comportement attendu : _____

4. Engagement concret (4 minutes)

Action spécifique + fréquence + échéance.

Engagement : _____

À réaliser d'ici : _____

Niveau de confiance (1 à 10) : _____

5. Suivi de la semaine précédente

- Engagement respecté ? Oui / Non
- Observation du gestionnaire :

- Points à ajuster :

ANNEXE B — Fiche d'engagement du représentant

À remplir par le représentant immédiatement après chaque coaching.

Cette semaine, mon engagement est :

Ce que je vais faire concrètement :

Fréquence (ex. : chaque appel, chaque rencontre, 100 % des suivis) :

Je m'engage à le faire avant (date précise) :

Comment je vais valider / démontrer que je l'ai fait :

Niveau de confiance (1 à 10) : _____

Signature du représentant (optionnel) : _____

ANNEXE C — Liste de compétences hebdomadaires possibles

40 idées de compétences concrètes à travailler une semaine à la fois.

Prospection

- Utiliser un script d'ouverture clair
 - Poser une question de qualification essentielle
 - Identifier l'urgence réelle
 - Obtenir le bon décideur dès l'appel
 - Reformuler avant de proposer un rendez-vous
-

Qualification

- Toujours valider le budget
 - Clarifier les critères de décision
 - Vérifier le délai d'achat
 - Explorer le problème en profondeur
 - Valider l'impact du problème sur l'entreprise
-

Rencontre client

- Présenter l'objectif de la rencontre en 30 secondes
- Résumer les besoins du client avant de proposer une solution
- Utiliser des questions de valeur
- Introduire la prochaine étape avant la fin
- Valider l'intérêt réel à la fin de la rencontre

Suivis

- Envoyer un résumé dans les 24 à 48 heures
 - Proposer deux dates précises plutôt qu'un suivi vague
 - Documenter chaque interaction dans le CRM
 - Relancer avec un message structuré
 - Envoyer une preuve sociale pertinente
-

Conclusion

- Valider les critères de décision
 - Tester l'intérêt
 - Répondre à une objection avec structure
 - Demander un engagement clair
 - Conclure proprement et sans pression
-

Pipeline & organisation personnelle

- Tenir le CRM à jour
- Documenter 100 % des opportunités
- Préparer une rencontre client avec un plan en 3 points
- Réviser son pipeline 2 fois par semaine
- Classer les prospects selon les priorités

■ ANNEXE D — Tableau de bord du gestionnaire (12 semaines)

Pour suivre la progression en un coup d'œil.

Nom du représentant : _____

Semaine	Compétence ciblée	Engagement	Respecté (Oui/Non)	Commentaires
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

CONCLUSION DE L'EBOOK

Le modèle simple qui transforme durablement les équipes de vente

Au fil de cet eBook, nous avons exploré une vérité simple :

 **le développement d'une équipe de représentants des ventes ne dépend pas de grandes interventions, mais de petites améliorations régulières.**

Dans un contexte où les gestionnaires québécois jonglent avec :

- Des urgences constantes,
- Des pipelines imprévisibles,
- Une pression sur les résultats,
- Un marché en transformation,
- Et un manque de temps criant,

Le coaching traditionnel n'est plus suffisant... ni réaliste.

Le modèle de coaching en **15 minutes par semaine** répond précisément à cette réalité. Il permet de :

- Structurer le développement des compétences,
- Créer une routine simple et durable,
- Renforcer la confiance du représentant,
- Améliorer la qualité des interactions clients,
- Stabiliser la performance,
- Augmenter les ventes,
- Et redonner au gestionnaire un rôle de leader-coach, plutôt que pompier en mode réactif.

Ce modèle n'est pas une « technique ».

Ce n'est pas une « méthode de gestion de plus ».

C'est une **nouvelle façon d'être gestionnaire** : plus humaine, plus efficace, plus stratégique.

En mettant en place :

- ✓ une seule compétence par semaine,
- ✓ une rencontre de 15 minutes,
- ✓ une structure en 4 étapes,
- ✓ un engagement concret,
- ✓ et un suivi constant,

Vous créez une équipe qui progresse **semaine après semaine**, sans pression excessive, sans surcharge et sans complexité inutile.

Et vous créez surtout :

- Une relation de confiance,
- Une discipline collective,
- Une culture de développement continu,
- Un avantage compétitif durable.

Parce que dans un monde où les produits se ressemblent et les marchés évoluent vite,

👉 **ce n'est pas ce que vous vendez qui vous distingue. C'est la qualité de votre équipe.**

👉 **Et la qualité d'une équipe dépend de la qualité du coaching.**

Si vous souhaitez implanter ce modèle dans votre entreprise, créer un programme interne, ou former vos gestionnaires, nous serons fiers de vous accompagner.

Vous avez maintenant tout en main pour démarrer.

Le prochain pas ?

Une rencontre de 15 minutes.

C'est suffisant pour changer la trajectoire d'une équipe.

À PROPOS DE K7 SERVICE-CONSEIL

35 ans d'expertise au service des entreprises québécoises

Depuis plus de 35 ans, **K7 Service-Conseil** accompagne les PME du Québec dans le développement, la croissance et l'optimisation de leurs équipes de ventes.

Notre mission est simple :

 **aider les dirigeants à bâtir des équipes de vente solides, performantes et autonomes.**

Notre firme se distingue par une approche profondément humaine, mais résolument axée sur les résultats.

Nous intervenons dans quatre domaines clés :

1. Recrutement spécialisé en ventes

Trouver un excellent représentant n'est pas une question de CV.

C'est une question de profil, de comportements et d'adéquation avec le terrain.

Notre processus rigoureux inclut :

- Entrevues structurées,
- Validation de compétences,
- Mise en situation,
- Et surtout : **le Profil de Succès en Vente (PSV).**

2. Programmes de coaching et développement des ventes

Nous formons les gestionnaires et les représentants à :

- La qualification stratégique,
- La maîtrise des objections,
- La prospection moderne,
- La gestion du pipeline,
- Et le coaching en continu.

Des ateliers pratiques, des outils simples, et des résultats mesurables.

3. Plans de rémunération et structures de performance

Nous aidons les PME à développer des programmes :

- Motivants,
 - Équitables,
 - Alignés avec les objectifs,
 - Faciles à comprendre,
 - Durables.
-

4. Implémentation du Profil de Succès en Vente (PSV)

Le PSV est un outil unique au Québec, conçu pour :

- Prédire la performance,
 - Guider le coaching,
 - Accélérer l'intégration,
 - Et réduire les erreurs de recrutement.
-

Notre engagement

Vous offrir :

- Des outils simples,
- Des solutions adaptées,
- Une expertise éprouvée,
- Et des résultats concrets.

Nous croyons profondément que **la vente est une compétence qui se développe**, et que chaque équipe peut devenir exceptionnelle avec le bon accompagnement.

RESSOURCES ET RÉFÉRENCES

Études, ouvrages et sources consultées pour enrichir l'ebook

Les sources suivantes ont servi à nourrir l'ebook, les chapitres, les statistiques et les concepts présentés. Elles constituent également une excellente base pour poursuivre votre développement de gestionnaire-coach.

Coaching & performance

- Études sur le coaching régulier en ventes
 - Études comparatives de performance entre coaching hebdomadaire et coaching mensuel
 - Données sur l'impact des micro-coachings
-

Outils & méthodes

- Modèle GROW
 - Micro-learning et apprentissages courts
 - Outils CRM (Salesforce, HubSpot, Pipedrive, Zoho)
 - Intelligence de conversation (Gong, Avoma, Chorus)
-

Leadership & gestion

- Ouvrages sur la psychologie de la motivation
 - Études sur les rituels de performance
 - Outils de gestion du changement
-

Vente consultative

- Techniques de qualification avancées
- Gestion du pipeline
- Structuration des rencontres clients
- Modèles de suivi et d'engagement

Documents de référence utilisés

- Notes managériales
- Statistiques sur le coaching
- Données de performance comparatives
- Documentation provenant du fichier partagé en début de projet

EN SAVOIR PLUS SUR K7 SERVICE-CONSEIL

Trente-cinq années d'expérience, un atout pour propulser les entreprises québécoises.

Depuis plus de 35 ans, K7 Service-Conseil insuffle dynamisme et performance aux équipes de vente des PME québécoises, les propulsant vers de nouveaux sommets.

Notre vocation est claire : donner aux leaders les moyens de forger des forces de vente robustes, efficaces et pleinement responsables.

Notre cabinet se démarque par une approche fondamentalement humaine, conjuguée à une obsession de la performance.



15 minutes de coaching par semaine
garantissent une équipe des ventes performante.

POURSUIVEZ VOTRE RÉFLEXION

Découvrez les autres guides pratiques de K7 Service-Conseil pour mieux recruter, gérer et développer vos équipes de vente.

RECRUTEMENT DES VENTES

- 118 questions pour recruter les meilleurs
- Les 10 erreurs à éviter en recrutement
- Révéler le potentiel de vos équipes de vente

GESTION ET PERFORMANCE

- Quotas de vente 101
- Le coaching en 15 minutes par semaine
- La planification des territoires de vente
- 15 indicateurs clés
- Le guide de la rémunération des ventes

TECHNIQUES DE VENTE

- Les questions qui vendent
- Les questions ouvertes en vente
- Stratégies et tactiques pour la négociation
- Les 7 étapes de la réponse à l'objection
- Maîtriser les objections

Consultez la collection : k7serviceconseil.com