

# Einstein disait que « la folie c'est de se comporter de la même manière et d'en attendre des résultats différents »

**Trop de formations sont encore centrées sur le savoir et des méthodes qui ne sont plus adaptées. C'est pourquoi nous avons revu tous les fondamentaux de la vente, du management et de la relation client pour intégrer les changements de notre société mais aussi s'adapter aux nouveaux modes d'apprentissage.**

**N**ous nous sommes inspirés du sport professionnel qui a déjà effectué ce virage avec les analyses vidéo qui permettent aux débutants comme aux grands champions de progresser en travaillant le geste.

Transposée à l'entreprise cette approche est plus précise, plus rapide mais pas question de robotiser le management ou la relation commerciale. L'objectif c'est de faire de la formation en réalité augmentée en faisant progresser chaque individu

Nous ne partons plus de la méthode mais de l'individu avec ses qualités et ses axes d'améliorations. Nous utilisons des simulateurs d'entretiens - vente, management, téléphone- où l'intelligence artificielle (IA) va analyser sans biais cognitifs la méthode utilisée et le comportement de l'apprenant, le tout codifié en critères observables et mesurables. C'est la première fois que l'on mesure le savoir-faire et le savoir être.

Nous fonctionnons en mode pédagogie inversée, en plaçant l'entraînement avant le savoir. En simulation, nous faisons travailler le geste sur des moments de vérité du quotidien du manager, du commer-



cial ou d'une personne de la relation client. Comme un pilote d'avion qui s'entraîne d'abord sur simulateur, l'apprenant se voit en situation de réussite et il a envie de reproduire le geste dans la vie réelle.

## Comment voyez-vous l'avenir de la formation ?

Selon moi, l'avenir de la formation prend trois orientations principales.

La première c'est le passage progressif d'une obligation de moyens à une logique de résultats. Tout le monde s'accorde à dire que la formation ne fait pas de mal, mais au-delà de l'obligation légale de former leurs collaborateurs, les dirigeants veulent s'assurer qu'elle apporte une réelle

valeur ajoutée. Chez YOUR SALES TEAM, nous préférons mesurer l'impact de nos actions sur des indicateurs de performances opérationnels plutôt que sur les seules évaluations à chaud/ à froid



**Philippe Beaupré,**  
Associé Fondateur,  
Your Sales Team

ou encore les quizz de validation des connaissances.

Ensuite la réforme de la formation professionnelle (Qualiopi, CPF, etc.), amène à se former tout au long de notre vie. Cela suppose des formats plus courts mais aussi une évolution de l'ingénierie pédagogique qui va se rapprocher davantage de scénarii de clips vidéos avec de nombreuses interactions. La formation va devenir ATAWAD (Any Time, Any Where, Any Device) c'est à dire permanente, où je veux, quand je veux, sur le support de mon choix.

La performance mais aussi l'employabilité des managers, et des commerciaux dépendra de plus en plus de leur savoir-faire et de leur savoir être. D'ailleurs les entreprises l'ont bien compris car face à la pénurie de commerciaux qui perdure, elles ont commencé à former aussi leurs équipes non commerciales (après vente, techniciens, assistantes, comptabilité client, recrutement, etc..) à des méthodes commerciales pour améliorer la qualité de la relation avec leurs écosystèmes de fournisseurs et de clients. ■

Pour plus d'informations, rendez-vous sur notre site internet [www.yoursalesteam.fr](http://www.yoursalesteam.fr) ou par mail à l'adresse [contact@yoursalesteam.fr](mailto:contact@yoursalesteam.fr)