BRICODIS CONSTRUISONS ENSEMBLE

GUIDE RESPONSABLE COMMERCIAL

Déployer, contrôler et suivre la formation des vendeurs par famille

À L'ATTENTION D'OLIVIER

FORMATION COMMERCIALE BRICODIS - TAMATAVE PILOTE

OBJECTIF DU DOCUMENT

Te donner un cadre simple pour former ton équipe sans disperser les vendeurs : une famille, un sujet par semaine, trois nouveaux produits maximum, une situation de découverte et un contrôle réel. Le but n'est pas que les vendeurs lisent les fiches, mais qu'ils sachent expliquer, questionner, proposer et vérifier sans support.

Le principe

- Chaque vendeur travaille en priorité la famille qui lui est attribuée.
- Chaque semaine : 1 fiche découverte + 0 à 3 fiches produits + 1 contrôle.
- La maîtrise est vérifiée oralement et sur une situation client, sans téléphone ni fiche en main.
- Ce qui n'est pas acquis est repris la semaine suivante avant d'ajouter de la difficulté.
- Tamatave sert de base de mise au point avant duplication du dispositif dans le groupe.

VERSION DE TRAVAIL - À CONTRÔLER AVANT ENVOI

Ce guide est prêt pour relecture. Il ne doit pas être envoyé à l'équipe avant validation finale de Pierre.

Pierre | BRICODIS Consulting | 18 septembre 2026

01 LE PROJET DE FORMATION

Transformer les supports en maîtrise terrain, pas en simple lecture.

MESSAGE POUR OLIVIER

Olivier, ton rôle est d'organiser la progression et de contrôler la maîtrise. Tu n'as pas besoin de faire un cours long. Tu prends le pack de la semaine, tu fais manipuler les produits, tu poses les questions, tu fais reformuler et tu notes ce qui est acquis ou à reprendre. La régularité est plus importante que la quantité.

Les 11 familles du parcours

F01 Plomberie / raccords / évacuation	**F02 Outillage**
F03 Peinture	**F04 Carrelage**
F05 Sanitaire	**F06 Électricité**
F07 Quincaillerie	**F08 Solaire**
F09 Portes & serrures	**F10 Revêtements**
F11 Climatisation / ventilation	

Ce qu'un vendeur doit savoir faire à la fin d'une semaine

- Expliquer le besoin client en une phrase claire.
- Poser les 3 questions de découverte utiles à la situation de la semaine.
- Présenter au moins 1 produit sans support : usage, points essentiels, vérifications et complément utile.
- Ne proposer un complément que s'il répond réellement au besoin.
- Savoir dire : « je sais / je vérifie / je demande de l'aide » au lieu d'improviser.

Les deux types de supports transmis

FICHE DÉCOUVERTE

FICHE PRODUIT

02 LE RYTHME HEBDOMADAIRE

Un pack court, répété et contrôlé chaque semaine.

Moment	Olivier fait	Le vendeur fait	Preuve attendue
Début de semaine	Remet 1 fiche découverte et jusqu'à 3 fiches produits. Explique l'objectif en 10 à 15 min.	Lit, repère les produits réels, manipule et prépare sa restitution.	Il sait dire ce qu'il doit apprendre cette semaine.
Milieu de semaine	Fait 2 mini-passages méthode de 5 à 10 min dans le rayon. Corrige immédiatement.	Pose les 3 questions, reformule et propose sans réciter.	La méthode apparaît dans une vraie situation client.
Avant le contrôle	Demande une présentation orale des produits, sans support.	Explique chaque produit avec ses mots et vérifie ce qu'il ne sait pas.	1 minute par produit, claire et exploitable.
Fin de semaine	Joue 1 cas client de 2 min et contrôle 1 produit sans support. Attribue un statut.	Traite le cas, propose, justifie les compléments et sait demander de l'aide.	ACQUIS / À COMPLÉTER / À REPRENDRE / BLOQUÉ.

RÈGLE DE CHARGE

Objectif standard : 3 nouveaux produits par semaine. Jamais plus de 3. Si la famille ne prévoit pas de nouveaux produits sur une semaine, on ne remplit pas artificiellement : on consolide, on reprend les produits faibles et on approfondit la découverte.

Le pack hebdomadaire à transmettre

- 1 fiche découverte : le besoin ou la situation client à comprendre cette semaine.
- 0 à 3 fiches produits : priorité aux produits utiles, à valeur, ou fréquents dans la famille.
- 1 consigne courte : ce qui doit être appris et restitué.
- 1 contrôle responsable : le même standard pour tous les vendeurs.

03 MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Faire apprendre par la pratique et vérifier sans support.

A. La fiche découverte - 1 situation par semaine

- Le vendeur doit comprendre le besoin avant de parler du produit.
- Il mémorise 3 questions adaptées à la famille, pas 3 questions génériques répétées partout.
- Il reformule le besoin en une phrase avant de proposer.
- Il identifie ce qu'il peut décider seul et ce qui doit être vérifié ou validé.

B. La fiche produit - jusqu'à 3 nouveaux produits par semaine

- Nom et référence du produit.
- À quoi il sert et dans quel type de besoin il est pertinent.
- Les faits techniques réellement connus et vérifiables.
- Les 3 questions à poser avant de proposer.
- Les points à contrôler avant de s'engager : compatibilité, dimensions, alimentation, raccordement, stock, prix ou contenu du colis selon la famille.
- Les produits complémentaires : seulement quand ils sont utiles et justifiés.
- Le moment où le vendeur doit demander de l'aide.

CE QUI EST INTERDIT

Lire la fiche pendant le contrôle, inventer une caractéristique, improviser un calcul ou un dimensionnement, promettre une compatibilité non vérifiée, proposer systématiquement des compléments sans rapport avec le besoin.

C. La méthode de vente commune

1	2	3	4	5	6
ACCUEILLIR	DÉCOUVRIR	REFORMULER	PROPOSER	COMPLÉTER	VÉRIFIER / CONCLURE

Important : la méthode reste commune, mais les questions de découverte et les contrôles techniques changent selon chaque famille.

04 PROGRESSION SUR 26 SEMAINES

Le programme existe déjà dans chaque famille : suivre l'ordre prévu, sans surcharger.

Période	Objectif pédagogique	Règle pour Olivier
Sem. 1 à 4	Installer les bases de la famille : besoins simples, produits prioritaires, vocabulaire et premières vérifications.	Rester très concret. Corriger immédiatement les erreurs. Ne pas accélérer si les bases ne sont pas acquises.
Sem. 5 à 9	Élargir la connaissance produit et comprendre les composants, usages et compatibilités de la famille.	Toujours relier le produit à un besoin client réel. Faire manipuler.
Sem. 10 à 14	Travailler remplacement, installation existante, contraintes et solution complète.	Faire expliquer ce qui doit être vérifié avant de proposer.
Sem. 15 à 20	Approfondir la découverte : usage, quantité, autonomie, pression, dimensions, exposition, contraintes selon la famille.	Priorité aux bonnes questions. Le vendeur ne doit pas sauter directement au produit.
Sem. 21 à 24	Développer l'autonomie : compléments, entretien, évolution d'installation, situations moins évidentes.	Exiger une justification de chaque proposition et savoir quand demander un avis.
Sem. 25 à 26	Cas client complet, bilan de famille et reprise des points faibles.	Pas de nouveau contenu si des bases restent fragiles. Recontrôler les points non acquis.

Évaluation mensuelle

- 3 situations client : le vendeur doit poser les bonnes questions.
- 3 produits : il explique usage, vérification et complément sans support.
- 1 vente complète : accueil, découverte, reformulation, proposition, complément, conclusion.
- 1 erreur à identifier lui-même et expliquer.
- 1 point à reprendre le mois suivant.

STATUTS DE SUIVI

ACQUIS = autonome. À COMPLÉTER = presque acquis, contrôle court à refaire. À REPRENDRE = apprentissage insuffisant, refaire la séquence. BLOQUÉ = nécessite une aide ou une validation avant de continuer.

05 CONTRÔLE ET SUIVI NOMINATIF

Le suivi doit montrer qui maîtrise quoi - pas seulement si la formation a été envoyée.

Contrôle hebdomadaire - 5 points

1	Le vendeur explique le besoin en une phrase.
2	Il pose 3 questions utiles et adaptées à la famille.
3	Il présente 1 produit sans support.
4	Il propose un complément seulement s'il est justifié.
5	Il sait quand demander de l'aide ou vérifier une information.

Tableau de suivi - une ligne par vendeur

Vendeur	Famille	Semaine	Produits	Découverte	Statut	Action suivante
					☐ A ☐ C ☐ R ☐ B	
					☐ A ☐ C ☐ R ☐ B	
					☐ A ☐ C ☐ R ☐ B	
					☐ A ☐ C ☐ R ☐ B	
					☐ A ☐ C ☐ R ☐ B	

A = Acquis | C = À compléter | R = À reprendre | B = Bloqué

RETOUR À PIERRE

Une synthèse courte suffit : vendeur, famille, semaine, ce qui est acquis, ce qui bloque et l'action prévue. Le suivi doit permettre de voir les progrès nominativement, sans créer de reporting lourd.

06 CONSIGNES DE MISE EN ŒUVRE

Ce que tu envoies, ce que tu contrôles et ce que tu ne dois pas laisser dériver.

À FAIRE

- Envoyer seulement le pack de la semaine, pas toute la bibliothèque.
- Présenter l'objectif de la semaine en quelques minutes.
- Faire chercher et manipuler les produits réels du magasin.
- Contrôler sans support et corriger tout de suite.
- Noter le statut de chaque vendeur.
- Reprendre un point faible avant d'empiler de nouveaux contenus.
- Utiliser les fiches comme support de préparation, jamais comme béquille pendant la vente.

À ÉVITER

- Faire une longue formation théorique en salle.
- Donner plus de 3 nouveaux produits dans la même semaine.
- Considérer une fiche lue comme une compétence acquise.
- Utiliser les mêmes questions de découverte pour toutes les familles.
- Laisser passer une réponse technique incertaine.
- Faire des sketchs longs qui prennent le pas sur la connaissance produit.
- Valider un vendeur sans contrôle oral et terrain.

Checklist avant chaque envoi hebdomadaire

- ☐ La famille et la semaine sont clairement identifiées.
- ☐ La fiche découverte correspond au sujet prévu.
- ☐ Il y a 0 à 3 nouveaux produits maximum.
- ☐ Les références et informations ont été contrôlées.
- ☐ Le contrôle responsable est prêt.
- ☐ Le vendeur sait quand et comment il sera évalué.

RÉSULTAT ATTENDU

Au fil des semaines, chaque vendeur doit devenir réellement autonome sur sa famille : il comprend le besoin, connaît les produits prioritaires, propose les bons compléments, vérifie avant de s'engager et sait demander de l'aide au bon moment.

DOCUMENT À JOINDRE AUX PACKS DE FORMATION - VALIDATION PIERRE AVANT DIFFUSION