

## Objectifs d'apprentissage des programmes Seriously Fun Sound Bite<sup>MC</sup>

### Programmes de vente

#### Vendre selon les styles sociaux

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Déterminer leur style social;
- Énumérer les forces et les faiblesses de leur style;
- Déterminer le style social de leurs médecins difficiles, à l'aide d'une fiche de compétences;
- Expliquer la notion de « polyvalence » ainsi que la manière d'appliquer cette notion dans le domaine de la vente.

#### Présenter les données probantes... rapidement !

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Énoncer les compétences dont les « conseillers aux ventes » ont besoin comparativement aux représentants;
- Déterminer les principaux défis cliniques présentés par les patients auxquels leurs clients sont confrontés;
- Utiliser une démarche en cinq étapes pour la présentation d'articles cliniques pendant une visite de courte durée :
  - Utiliser une introduction qui comporte un défi clinique;
  - Établir la crédibilité de l'étude clinique ;
  - Se concentrer sur les données les plus convaincantes;
  - Poser des questions stimulantes pour capter l'attention ou favoriser la réflexion;
  - Clore la discussion.

#### Les articles cliniques : le grand débat

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Communiquer aux clients le contenu d'un article clinique actuellement promu, fondé sur des données probantes et pertinent sur le plan clinique, en établissant un lien avec les messages de vente clés;
- Débattre de la valeur relative d'un article clinique actuellement promu comparativement à un article sur un produit concurrent;
- Réfuter les allégations émises par la concurrence au sujet du bien-fondé de leur étude.

## Vendre pour répondre aux besoins : apporter une valeur ajoutée

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Déterminer les compétences requises pour la « vente consultative » comparativement à la « vente pure » et s'autoévaluer à cet égard;
- Repérer les médecins clés et les enjeux des patients qui motivent les habitudes de prescription ;
- Utiliser des questions à caractère consultatif pour aider les médecins à résoudre leurs problèmes cliniques.

## En venir à la « vraie » objection

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Faire une autoévaluation de leurs compétences en matière d'écoute et repérer les erreurs d'écoute fréquentes des représentants ;
- Déterminer les hypothèses émises par les représentants qui pourraient les empêcher d'en venir aux vraies préoccupations des médecins;
- Poser avec assurance un nombre limité de questions ciblées pour clarifier les objections de façon efficace ;
- Poser des questions pour inciter à la réflexion et tenter de vaincre l'indifférence des médecins.

## Préparation de conférenciers : planifier pour réussir

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Énoncer les principaux besoins des médecins en tant qu'apprenants ;
- Établir des objectifs commerciaux stratégiques pour leurs programmes de formation médicale continue;
- Recueillir/utiliser les besoins d'apprentissage de l'auditoire pour créer un programme d'apprentissage efficace et augmenter la participation ;
- Communiquer les besoins d'apprentissage liés au programme.

## Processus de la préparation de conférenciers

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Utiliser un processus en cinq étapes pour préparer leurs conférenciers et discuter de leurs attentes mutuelles quant aux résultats du programme ;
- Gérer des situations hypothétiques choisies qui pourraient se produire.

## Préparation de conférenciers : choisir et perfectionner les meilleurs

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Déterminer les caractéristiques clés des conférenciers efficaces dans le cadre de séances d'apprentissage didactiques ou fondées sur des cas;
- Élaborer des questions pour présélectionner les conférenciers afin de s'assurer qu'ils correspondent à l'auditoire et à l'entreprise ;
- Fournir une rétroaction aux conférenciers après la séance ;
- Gérer diverses situations hypothétiques qui pourraient se produire.

## Autres sujets additionnels possibles pour la préparation de conférenciers

- Accueillir et remercier les conférenciers;
- Gérer la logistique du programme : avant, pendant et après.

## Objectifs d'apprentissage des programmes Seriously Fun Sound Bite<sup>MC</sup>

### Techniques de communication

#### Comment tirer profit de vos programmes de formation médicale continue - Planification

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Planifier la logistique d'un déjeuner-causerie;
- Attirer le plus grand nombre de participants possible;
- Rédiger des objectifs commerciaux SMART pour augmenter leurs ventes.

#### Comment tirer profit de vos programmes de formation médicale continue : exécution (première partie)

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Présenter une introduction dynamique au programme de déjeuner-causerie de façon à capter l'attention de l'auditoire;
- Utiliser efficacement des supports visuels : DVD, CD-ROM, PowerPoint, documentation et aides visuelles;
- Demander un engagement;
- Faire un suivi pour accroître les répercussions au long cours du programme.

#### Comment tirer profit de vos programmes de formation médicale continue : exécution (deuxième partie)

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Utiliser diverses techniques pour maintenir l'intérêt de l'auditoire pendant toute la durée de la séance ;
- Composer avec les participants difficiles qui peuvent se manifester pendant un déjeuner-causerie.

## Présentations interactives – planification

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Utiliser un processus en quatre étapes pour préparer une présentation :
  - Établir des objectifs;
  - Planifier l'introduction;
  - Planifier le corps de la présentation et les supports visuels;
  - Planifier la conclusion.

## Présentations interactives – exécution

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Créer des introductions accrocheuses et des conclusions convaincantes;
- Se servir efficacement d'outils visuels (PowerPoint, tableaux à feuilles, documentation et aides visuelles);
- Utiliser des techniques interactives pour amener l'auditoire à participer.

## Écoute active

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Faire face aux barrières à l'écoute, observer les signaux verbaux et non verbaux et les écouter, déterminer les répercussions des perceptions sur la capacité d'une personne à écouter;
- Surmonter des situations d'écoute difficiles ;
- Paraphraser, clarifier, approfondir et mettre en pratique.

## Objectifs d'apprentissage des programmes Seriously Fun Sound Bite<sup>MC</sup>

### Établissement de relations

#### L'optimisation des relations – entrer en contact et communiquer

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Entrer en contact avec les clients afin d'établir des relations;
- Énoncer les erreurs fréquentes commises par les représentants et qui agacent les médecins ;
- Utiliser de nouvelles stratégies pour augmenter le niveau de confiance et gérer des situations difficiles (par exemple, lorsqu'un médecin est brusque ou grossier, qu'il a eu une mauvaise expérience avec un certain produit, qu'il ne communique pas, qu'il est un « je-sais-tout » ou qu'il demande un nombre excessif d'échantillons).

#### L'optimisation des relations – communiquer et servir de catalyseur de changement

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Déterminer les renseignements essentiels qu'ils doivent communiquer aux clients et être préparé à saisir l'occasion de communiquer ces messages en peu de temps;
- Appliquer de nouvelles solutions à des impasses relationnelles, comme le cas des clients qui sont amicaux mais qui ne prescrivent pas votre produit ou qui se montrent indifférents;
- Amener les clients hésitants vers leur zone de confort afin qu'ils se sentent à l'aise de prescrire leur produit.

### Diriger sans autorité hiérarchique - principes fondamentaux

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Renforcer les relations établies et d'instaurer la confiance auprès des gens qu'ils essaient d'influencer;
- Déterminer quelles sont les qualités d'un meneur et quelles sont les connaissances de base sur les personnes qui ont un effet sur la façon de les influencer.

## Diriger sans autorité hiérarchique – clarifier, interroger et procéder à des échanges de valeur

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Clarifier les buts et les avantages pour eux comme pour la personne ou le groupe qu'ils veulent influencer;
- Poser des questions afin d'obtenir de l'information, découvrir les préoccupations et y répondre et déterminer les « échanges de valeur » qu'ils peuvent utiliser pour influencer la personne ou le groupe.

## Diriger sans autorité hiérarchique – mise en application

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Influencer des personnes des échelons hiérarchiques supérieurs (directeurs, personnes-ressources au siège social) ;
- Appliquer le modèle d'influence pour personnaliser des scénarios de cas.

## Vendre dans un milieu multiculturel – introduction

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Définir la signification de culture, valeurs culturelles, stéréotypes, généralisations et attribution;
- Déterminer leurs propres préjugés et lacunes culturels de façon à devenir des « étudiants » de la culture de leurs clients;
- Communiquer verbalement et non verbalement pour éviter les malentendus et établir une relation.

## Vendre dans un milieu multiculturel – mise en application

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Découvrir leurs propres modèles de travail et de pensée de façon à les relier à ceux d'autres cultures;
- Appliquer la « règle de platine » aux clients de différentes cultures.

## Succès sur ordonnance – entrer en contact

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Faire une première impression gagnante qui ouvre la porte à l'établissement de relations solides;
- Utiliser trois stratégies clés pour créer des liens qui mènent à l'établissement de relations;
- Aborder les gens et se présenter et présenter d'autres personnes;
- Se sentir à l'aise de tenir une conversation dans n'importe quel contexte d'affaires.

## Succès sur ordonnance – projeter la bonne image

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Projeter une image professionnelle impeccable en choisissant les bons vêtements et les bons accessoires ;
- Être l'hôte d'un dîner d'affaires ou y assister avec assurance et éviter les cinq plus grands faux pas à table.

## Succès sur ordonnance – communiquer

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Se servir de leur voix pour donner une image de puissance et de confiance;
- Utiliser six techniques téléphoniques qui améliorent la communication ;
- Éviter les cinq erreurs les plus graves qui entravent la communication dans les échanges par courriel.

## Objectifs d'apprentissage des programmes Seriously Fun Sound Bite<sup>MC</sup>

### Autres sujets possibles pour les programmes Seriously Fun Sound Bite<sup>MC</sup>

- Gestion du temps – l'équilibre entre le travail et la vie personnelle
- Diriger ou animer des réunions
- Gestion de territoires (comment gérer stratégiquement un vaste territoire géographique)
- Veille concurrentielle
- Travail pendant les congrès ou les expositions