REDIGER LA FICHE TECHNIQUE

NOM DE LA TECHNIQUE : SIMULATION

OBJECTIF(S) :

- Faire vivre une situation-problème proche de la réalité professionnelle : ici, la vente d'une formation « Gestion de projets avec la méthode Scrum » à des clients potentiels.
- Permettre aux commerciaux de tester et d'améliorer leurs arguments de vente tout en expérimentant la posture et les réactions du client.
- Favoriser l'application concrète des principes de Scrum (transposés en arguments commerciaux) dans un contexte sécurisé, avant de passer à la situation réelle.
- Développer les compétences liées à la communication, la négociation et la gestion d'objections en temps réel.

DEROULEMENT ET CONSIGNES :

1. PREPARATION :
 - Définir un scénario qui reproduit la situation typique de la vente d'une formation Scrum (client fictif, contexte, objectifs d'apprentissage, rôle de chaque participant).
 - Rédiger éventuellement des fiches de simulation décrivant la posture du client (objections fréquentes, budget, besoins spécifiques) et l'environnement (ex. un cadre d'entretien de 15 minutes).
2. LANCEMENT DE LA SIMULATION :
 - Expliquer les règles : durée de 10 à 15 minutes par simulation, liberté d'action mais respect du scénario.
 - Constituer des binômes ou trinômes : un ou deux participants jouent le rôle de commerciaux, un autre joue le rôle du client.
 - Insister sur l'importance de ne pas être interrompu par le formateur : observer librement le comportement de chacun.
3. DEROULEMENT DU JEU :
 - Les acteurs jouent la situation en respectant le temps imparti.
 - Les observateurs (ou le reste du groupe) prennent des notes sur les points clés (arguments employés, aptitudes relationnelles, réponses apportées aux objections, etc.).
4. RETOUR SUR LA SIMULATION :
 - Les acteurs partagent leurs ressentis et analysent leurs choix et difficultés.
 - Les observateurs formulent un feedback bienveillant, centré sur les faits, en rapport avec l'argumentaire Scrum et la posture de vente.
 - Le formateur recadre si nécessaire, souligne les bonnes pratiques et dégage les axes d'amélioration.
5. SYNTHESE :
 - Le formateur conclut en mettant l'accent sur les points clés à retenir pour valoriser la formation Scrum.
 - Un éventuel second tour de simulation peut être organisé pour mettre en pratique les conseils et observer la progression.

DUREE :

- Environ 5 minutes par simulation (selon le nombre de participants et la complexité du scénario).
- Prévoir également 5 minutes de débriefing après chaque simulation.

SUPPORT MATERIEL, TECHNIQUE OU NUMERIQUE :

- Fiches de simulation décrivant la situation, les rôles et les consignes.
- Grille d'observation pour les observateurs, permettant de lister critères ou points à surveiller (clarté des arguments, gestion des objections, contact visuel, etc.).
- Supports visuels (si nécessaire) rappelant les principes de Scrum (e.g. un résumé sur un tableau ou une affiche).
- Salle disposant de suffisamment d'espace pour permettre aux acteurs de jouer et aux observateurs de se placer en retrait.

CONTEXTE D'UTILISATION (PUBLIC, MODALITES, ETC.) :

- Public : Commerciaux devant valoriser une formation Scrum, ou tout type de professionnel souhaitant s'initier à la vente d'un produit/service technique.
- Modalités : En présentiel de préférence (pour gérer les interactions, la communication non verbale et le débriefing collectif).
- Préconisations : Bien préciser dès le début que la simulation vise à faire émerger la posture de vente et la capacité à argumenter, et qu'il ne s'agit pas d'un jugement de la personne.

POINTS FORTS (SELON MODALITE PRESENTIEL OU DISTANCIEL) :

- En présentiel :
 - Immersion plus concrète dans la situation (langage corporel, proxémie, authenticité de l'échange).
 - Débriefing plus riche car le groupe observe et réagit en direct.
- En distanciel :
 - Possibilité d'utiliser des salles virtuelles (breakout rooms) pour jouer le scénario.
 - Enregistrement aisé des simulations pour un retour ultérieur.
 - Mais attention à la perte de certains signaux non verbaux.

MISES EN GARDE (SELON MODALITE PRESENTIEL OU DISTANCIEL) :

- Clarté du cadre et des consignes :
 - Les rôles, la durée et les objectifs pédagogiques doivent être explicités pour éviter la confusion.
- Garantir la bienveillance :
 - Le formateur veille à ce que le retour d'expérience (feedback) soit constructif et respectueux.
- En distanciel (non applicable dans mon cas car l'animation est prévue en présentiel, mais voici ce qu'il faudrait prendre en compte en cas de besoin de faire l'animation à distance)
 - Prévoir des consignes techniques (connexion, micros, caméras), attribuer clairement les rôles pour limiter les confusions.
 - La dynamique d'échange peut être moindre du fait de la distance, donc il est crucial de bien structurer le débriefing.

AUTRES TECHNIQUES AVEC LE MEME OBJECTIF :

- Étude de cas : Pour analyser des scénarios de vente plus complexes en amont.
- Jeu de rôle : Proche de la simulation, focalisé sur la dimension relationnelle (ex. résolution de conflits).
- Démonstration : Pour montrer concrètement comment présenter les arguments ou structurer un pitch.

BIBLIOGRAPHIE :

E. BETTON, « Fiche technique : Simulation ».