

PROGRAMME VITAMINES COMMERCIALES®

Un nouveau concept de soutien
au Développement Commercial
des PME / PMI



Bénéficiez d'un Conseil en Développement Commercial
à l'Année
pour 745 euros*!

*montant mensuel, sur 1 an, détails en page 8



Pour nous contacter :
FEATURE DDC
01 42 83 26 64
contact@feature-ddc.fr
www.feature-ddc.fr

COMMENT CONFORTER LE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL DES PME/PMI ?

1. Le Contexte

- ⇒ Le commercial est la base du développement de toute entreprise
- ⇒ Et quelle que leur taille, leur secteur d'activité, leur marché, leurs typologies de clients, etc., les difficultés sont les mêmes pour toutes les entreprises.
- ⇒ Or, dans une PME/PMI, la pression du quotidien, la multiplicité des tâches, un environnement de plus en plus stressant, rendent difficile, pour un Chef d'Entreprise, de prendre le recul nécessaire pour bien gérer son service commercial.

2. Les Besoins

- ⇒ Les dirigeants de PME/PMI ont conscience de ce manque.
- ⇒ Beaucoup souhaitent se faire assister par un Conseil extérieur, mais s'inquiètent du budget à investir et de l'apport réellement effectif et concret.
- ⇒ Les formations "classiques" sont, certes, bénéfiques, mais ne prennent pas en compte les spécificités de l'entreprise et il n'est pas toujours facile d'en mesurer l'impact réel, sur le terrain.

3. La Solution

- ⇒ La solution réside à apporter aux PME/PMI, un programme complet, allant de l'analyse de l'organisation commerciale à un suivi vraiment opérationnel, permettant de faire évoluer l'organisation et d'apprécier les résultats des actions entreprises.
- ⇒ Dans les faits, cela consiste à :
 1. Faire un audit de l'organisation commerciale
 2. Définir une stratégie commerciale et des plans d'actions, adaptés à l'entreprise
 3. Former les personnes concernées selon leurs besoins spécifiques
 4. Assister, de façon suivie et régulière, le Chef d'Entreprise dans l'application des plans
 5. Mesurer les résultats des actions
 6. Et bien sur, pour un budget en phase avec les possibilités de l'entreprise

4. Le Programme Vitamines Commerciales®

- ⇒ Pour répondre à ce "cahier des charges", nous avons mis au point le **Programme Vitamines Commerciales**.
- ⇒ Le **PVC**, spécialement dédié aux PME/PMI, reprend l'ensemble de ces points en offrant :
 - Un programme de services cohérents, complémentaires et tournés vers le concret
 - La maîtrise de l'ensemble de la fonction commerciale de l'analyse à l'accompagnement
 - Le suivi des progressions
 - Un budget annualisé

LE PVC : PROGRAMME VITAMINES COMMERCIALES

Le Programme des Prestations

Le PVC intègre les étapes suivantes :

1. L'analyse diagnostic de l'organisation commerciale
2. L'analyse des compétences
3. L'accompagnement pour la mise en place de la stratégie commerciale
4. L'accompagnement pour la mise en place de plans d'actions
5. Des formations personnalisées
6. L'accompagnement dans la mise en œuvre des plans d'actions et le suivi des résultats

1. L'Analyse Diagnostic de l'Organisation Commerciale

⇒ Pour procéder à cette phase, deux démarches sont mises en œuvre.

La première consiste à utiliser un outil développé par le CTE (le SPOC) ; la deuxième est une étude du fonctionnement de l'organisation commerciale à partir des éléments (méthodes et documents) utilisés en interne.

A. Le SPOC : Système de Perfectionnement d'Organisation Commerciale

Réalisations pratiques	Bénéficiaires	Objectifs
Questionnaire portant sur les 4 points clefs de toute organisation commerciale : 1. Stratégie commerciale 2. Organisation et moyens 3. Management et communication 4. Implication et relations	Le management Les collaborateurs de l'équipe commerciale	L'analyse des questionnaires donne lieu à un rapport qui met en lumière les points de convergence et de divergence, entre le management et les collaborateurs Le SPOC, impliquant l'ensemble des membres de l'organisation commerciale, constitue un guide, pour le management, sur les nécessités d'évolution et leur hiérarchisation, en définissant les axes prioritaires
Chaque chapitre comprend des questions fermées, des questions ouvertes et une zone de commentaires libres où chaque répondant peut ainsi, s'exprimer librement		
Pour s'assurer de l'objectivité, le recueil des réponses se fait de façon confidentielle. Les questionnaires sont directement renvoyés au consultant		

B. L'Analyse Documentaire et des Méthodes

⇒ Cette phase se déroule en entreprise où est pratiquée une étude sur :

- Les documents commerciaux (statistiques de vente, reporting, plaquette, tarifs, etc.)
- Les méthodes (découpage des secteurs, approche clients, gestion des fichiers, etc.)

⇒ Ces analyses se pratiquent avec les personnes concernées.

2. L'Analyse des Compétences

⇒ Les compétences commerciales dépendent de la maîtrise des techniques de vente et, aussi, d'un comportement permettant d'optimiser la relation clients. Ces deux aspects sont pris en considération.

A. Le TAC : Test d'Aptitude Commerciale®

Réalisations pratiques	Bénéficiaires	Objectifs
Analyse des aptitudes commerciales (réactivité, flexibilité, connaissance des techniques de vente, compréhension du processus de vente, etc.) des commerciaux	Les collaborateurs de l'équipe commerciale	Déterminer, de façon objective, les aptitudes commerciales des commerciaux Définir leurs points forts et leurs points de progression
Questionnaire de mise en situation, basé sur le quotidien des commerciaux		
Le TAC donne lieu à l'établissement d'un Profil d'Aptitude Commerciale		

B. Le Profil de Comportement Arc-En-Ciel®

Réalisations pratiques	Bénéficiaires	Objectifs
Fondée sur les études de C.G.Jung et de W.Marston, la méthode Arc-En-Ciel est une analyse du comportement, dans le cadre professionnel	Le management Les collaborateurs de l'équipe commerciale	Mieux connaître son propre comportement Mieux comprendre et apprécier celui des autres Faciliter la communication et les échanges, en interne et en externe (relation clients)
Un questionnaire, à double déclaratif, sert à établir un Profil de Comportement		
Grâce à une visualisation par un langage de couleurs, la méthode Arc-En-Ciel s'utilise de façon simple et immédiatement opérationnelle		

3. La Stratégie Commerciale

⇒ A la suite de l'analyse diagnostic de l'organisation commerciale et des compétences, un Rapport de Préconisations sur la Stratégie Commerciale et les Plans d'Actions qui en découlent, est établi.

⇒ Ce rapport sert à finaliser avec le Chef d'Entreprise, une Stratégie Commerciale, en fonction des forces et des faiblesses de l'organisation, des objectifs et des moyens de l'entreprise.

4. Les Plans d'Action

⇒ L'étape suivante consiste à établir les Plans d'Actions nécessaires et cohérentes pour atteindre les objectifs définis dans la Stratégie Commerciale.

⇒ Ces différentes actions sont détaillées en terme de :

- Objectifs
- Moyens humains
- Moyens financiers
- Timing

⇒ Les Plans d'Actions concernent, notamment :

- Les opérations terrain
- La gestion de l'équipe commerciale
- Les outils de vente
- La gestion de l'information commerciale
- Les actions marketing
- La communication

5. [Le Programme des Formations](#)

- ⇒ Le programme des formations couvre les deux domaines de la vente :
- Les techniques de vente
 - Le comportement et la relation clients

A. [Le Développement des Compétences de Ventes](#)

Réalisations pratiques	Bénéficiaires	Objectifs
Le TAC, permet de définir les forces et les faiblesses de l'équipe commerciale	Les collaborateurs de l'équipe commerciale	Faire progresser sur les points de faiblesses efficacement, sans perte de temps
En fonction des résultats, les formations techniques de vente sont adaptées aux besoins réels détectés		
Ces formations se font sous la forme d'Ateliers Spot Focus®		
Ces ateliers, d'une durée de 2 heures, ciblent, chacun, spécifiquement, une des phases de la vente (préparation, argumentation, conclusion, etc.)		
Cette méthode "chirurgicale", permet d'aller directement à l'essentiel, sur les points à améliorer, sans perdre de temps sur ceux déjà intégrés par les commerciaux		

B. [Le Développement des Aptitudes aux Relations Clients](#)

Réalisations pratiques	Bénéficiaires	Objectifs
Réalisation d'un séminaire sur la méthode Arc-En-Ciel, faisant suite à la réalisation des Profils de Comportement	Le management Les collaborateurs de l'équipe commerciale	Apprendre à utiliser la méthode Success insights, pour améliorer sa relation clients Mieux connaître son propre comportement et celui des autres Mieux communiquer Parfaire la cohésion de l'équipe

6. Le Suivi Opérationnel

- ⇒ Pendant 1 an, l'entreprise est suivie par le même Conseil, Senior en Développement Commercial
- ⇒ Ce suivi s'effectue, de façon régulière, sous plusieurs formes :
 - Des réunions planifiées de contrôle de l'application des actions décidées
 - Le suivi des résultats obtenus, avec éventuellement les ajustements nécessaires
 - Une hotline (téléphone, fax, E-mail), illimitée, ouverte à tous les membres de l'équipe commerciale pour répondre, au plus tôt, à toutes les questions
- ⇒ Le Chef d'Entreprise est, ainsi, assuré que :
 - Les décisions prises sont effectivement appliquées
 - Les démarches commerciales et marketing sont en totale cohérence avec la Stratégie Commerciale de la société
 - Les acquis des formations sont validés sur le terrain
 - Une assistance, effective et continue, lui est apportée pour la gestion de la fonction commerciale
 - Son investissement, connu à l'avance, inclut une prestation complète de l'audit au suivi du bon déroulement des actions commerciales

UN EXEMPLE DETAILLE

1. Caractéristiques

- ⇒ PME, ayant une force de vente de 3 commerciaux "terrain"
- ⇒ Dont le Dirigeant assure, également, le rôle de Responsable Commercial

2. Le Détail des Actions

Réalisations pratiques	Bénéficiaires	Timing
Système de Perfectionnement d'Organisation Commerciale	Le management L'équipe commerciale	Hors temps*
Analyse documentaire et des méthodes	Le management L'équipe commerciale	2 X 0,5 journées
Test d'Aptitude Commerciale	L'équipe commerciale	Hors temps
Profil de Comportement Arc-En-Ciel	Le management L'équipe commerciale	Hors temps
Analyse synthèse des éléments collectés lors des étapes précédentes Etablissement du Rapport de Préconisations	Le management	Hors temps
Accompagnement pour la mise en place de la Stratégie Commerciale et des Plans d'Actions Commerciales	Le management	1 X 0,5 journée
2 Ateliers Spot Focus	L'équipe commerciale	Hors temps
1 Séminaire sur l'utilisation de la méthode Arc-En-Ciel	Le management L'équipe commerciale	Hors temps
Suivi Opérationnel sur 1 année complète A raison de: 2 X 0,5 journées/mois, les deux premiers mois 0,5 journée/mois, les 10 mois suivants	Le management L'équipe commerciale	14 X 0,5 journées

* hors temps = prestation incluse dans le programme et non compté dans le total des journées de conseil

3. Le Budget

⇒ En fonction des caractéristiques de cette société et pour l'ensemble des actions détaillées, le budget global du Programme Vitamines Commerciales, se monte à

745 euros par mois, soit 8.940 Euros (HT) pour 1 année complète (de date à date)

Ce budget peut être intégré et financé, pour tout ou partie, dans le cadre du budget formation

⇒ En règle générale, la partie Diagnostic, établissement de la Stratégie Commerciale et des Plans d'Actions, ainsi que les formations se réalisent lors des deux premier mois d'intervention.

⇒ En tout, ce sont 17 demi-journées de Conseil Opérationnel dont l'entreprise bénéficie, en plus des formations, analyses et établissement du Rapport de Préconisations.

4. [Quelques Exemples Pour d'Autres Dimensions d'Entreprises](#)

Caractéristiques Entreprises			Budget mensuel (Euros HT)	Budget annuel (Euros HT)
Dirigeant	Responsable Commercial	Commerciaux		
1	0	1	645	7.740
1	0	2	695	8.340
1	0	4	785	9.420
1	1	4	825	9.900

Le contenu du Programme Vitamines Commerciales varie selon la taille de l'entreprise.
N'hésitez pas à nous interroger pour en connaître le contenu précis, en fonction des caractéristiques de votre entreprise.

5. [Les Options](#)

⇒ Il peut s'avérer utile de compléter le Programme Vitamines Commerciales, selon les cas.
Par exemple, en faisant participer des personnes additionnelles ou en renforçant le programme de base. Ces adjonctions sont, au préalable, discutées et entérinées avec le Chef d'Entreprise.

Pour nous contacter :
FEATURE DDC
01 42 83 26 64
contact@feature-ddc.fr
www.feature-ddc.fr

PROGRAMME VITAMINES COMMERCIALES

SCHEMA DE PROGRESSION

