

Sujet :

Les outils commerciaux

Parmi les responsabilités de la direction commerciale, l'une d'entre elles est de permettre aux commerciaux d'améliorer leur efficacité. Pour cela, il faut leur fournir des outils commerciaux qui devront impérativement être :

- Compréhensibles
- Simples
- Porteur d'efficacité

Sans cela les outils risquent vite d'être rangés au placard et avoir servi uniquement à décrédibiliser la direction commerciale vis à vis de son équipe.

Date : mardi 22 mars 2005

Auteur : Gilles Hémerly

Les outils commerciaux

Parmi les responsabilités de la direction commerciale, l'une d'entre elles est de permettre aux commerciaux d'améliorer leur efficacité. Pour cela, il faut leur fournir des outils commerciaux qui devront impérativement être :

- Compréhensibles
- Simples
- Porteur d'efficacité

Sans cela les outils risquent vite d'être rangés au placard et avoir servi uniquement à décrédibiliser la direction commerciale vis à vis de son équipe.

Des outils Compréhensibles

Dans la majorité des cas, les équipes sont hétérogènes :

- Expériences
- Education
- Age

Pour s'adapter à cette hétérogénéité, il faut que les outils commerciaux soient compréhensibles par tous. Sinon, le risque est de créer deux groupes :

- Ceux qui les utilisent
- Les autres

Chacun dans l'équipe doit comprendre ce que les outils vont lui apporter.

Des outils simples

A partir du moment où les outils sont compris par tous, il faut que l'équipe entière les adopte. Pour cela, il est impératif qu'ils soient simples à utiliser et facile d'accès.

Si il s'agit d'une "*usine à gaz*" difficile à mettre en oeuvre ou à utiliser, ils ne seront pas utilisés. Et ceci même si les commerciaux sont bien conscients de la valeur ajoutée des outils disponibles.

Pour les rendre faciles d'accès et qu'ils soient utilisés, il ne faut jamais négliger la phase de formation et d'accompagnement.

Il est préférable que les outils soient adoptés et utilisés volontairement plutôt qu'imposés hiérarchiquement.

Des outils porteurs d'efficacité

Les commerciaux se plaignent d'avoir :

- Toujours la pression des objectifs
- La tête dans le guidon
- Des objectifs de plus en plus difficiles à atteindre

Les outils commerciaux doivent permettre aux commerciaux de relever la tête, de prendre du recul par rapport à leur activité.

Parce qu'ils seront en mesure d'analyser leur activité, ils pourront :

- Hiérarchiser les priorités
- Recentrer leur action en fonction des objectifs de l'entreprise
- Améliorer leur efficacité

C'est ce qui leur permettra d'atteindre plus facilement leurs objectifs, et donc d'adopter les outils et de systématiser leur utilisation.