

Système de Perfectionnement d'Organisation Commerciale

Dossier d'Information

L'analyse objective, rapide et fiable de votre organisation commerciale

Une base de travail opérationnelle
pour optimiser l'organisation et l'implication de vos commerciaux

01/09/2004



Système de Perfectionnement d'Organisation Commerciale

Principe

Le Système de Perfectionnement d'Organisation Commerciale (SPOC) consiste en une analyse dynamique de votre organisation commerciale.

Son but, bien au-delà d'un simple diagnostic, est de définir des solutions concrètes pour optimiser votre organisation et accroître l'implication de vos collaborateurs commerciaux.

Objectifs

- ☐ Connaître de façon objective, précise et claire l'analyse que votre force commerciale a de l'organisation qu'elle "pratique" au quotidien.
- ☐ Mettre en lumière les points de convergence et de divergence entre les analyses "terrain" et "management".
- ☐ Proposer des solutions concrètes pour renforcer les points d'accord et résorber les désaccords.
- ☐ Evaluer les nécessités d'évolution de votre organisation commerciale.
- ☐ Hiérarchiser les priorités d'actions.

Méthode

Le SPOC se déroule en trois étapes :

1. Recueil des informations "terrain" et management
2. Analyse et traitement des informations / Elaboration d'un rapport de préconisation
3. Présentation des résultats et des propositions de solutions au management

1. Recueil des informations "terrain" et management

☐ Un questionnaire, comportant des questions fermées, des questions ouvertes ainsi que des zones de commentaires libres, est remis à chacun des membres de votre équipe commerciale (terrain / sédentaire)

☐ Ces questions concernent les quatre thèmes clefs d'analyse de l'organisation commerciale :

- A. Stratégie commerciale : connaissance, compréhension, adhésion, etc.
- B. Organisation et moyens : outils, aides à la vente, soutien, etc.
- C. Management et communication : suivi, contact, information, etc.
- D. Implication et relations : échanges, ambiance, responsabilisation, etc.

☐ Chaque thème comporte :

- ✓ 10 questions fermées
- ✓ 3 questions ouvertes
- ✓ Une zone de commentaires libres

Les questions fermées procurent facilité et rapidité de réponse.

Les questions ouvertes apportent des compléments d'information sur des points spécifiques

La zone de commentaires libres donne la possibilité d'une expression individuelle.

☐ Réalisé à distance, le SPOC simplifie, aussi, les questions de logistique.

☐ Les questionnaires, une fois remplis, sont retournés directement au consultant en charge du dossier, chez Feature DDC qui s'engage sur le respect absolu de la confidentialité des réponses.

☐ Ce questionnaire est également rempli par le management (sous une forme adaptée)

2. Analyse et Traitement des informations

- ☐ Les questionnaires sont traités, les réponses étudiées et un rapport est établi pour le management.
- ☐ Le rapport comprend :
 - ✓ Des résultats quantitatifs et statistiques, sous forme de tableaux et graphiques qui illustrent les points d'accord et de divergence entre l'analyse du management et le vécu, au quotidien, des personnes interrogées
 - ✓ Des résultats qualitatifs, sous forme de commentaires sur l'analyse de ces résultats, des questions ouvertes et des commentaires libres
 - ✓ Des recommandations et des propositions d'actions concrètes

3. Présentation des résultats

- ☐ Le rapport et les recommandations sont présentés et commentés lors d'une réunion de restitution des résultats, tenue avec le management.

Ethique et Déontologie

- ☐ Pour des raisons évidentes de déontologie, d'objectivité et d'intérêt du SPOC, nous nous engageons à respecter la plus stricte confidentialité quant aux réponses fournies.
- ☐ Le retour à la hiérarchie des résultats et notamment de la comparaison des réponses entre la hiérarchie et les collaborateurs se fait sur la moyenne des réponses, sous forme de tableaux statistiques, portant sur les quatre composantes du SPOC : stratégie commerciale, organisation et moyens, management et communication, implication et relations.
- ☐ Les commentaires sont toujours restitués de façon anonyme.
- ☐ Le détail des réponses ne sera, en aucun cas, diffusé ou communiqué à la hiérarchie ou à d'autres personnes de la société.

Avantages

1. Objectivité

- ☐ L'engagement de confidentialité quant aux réponses est un gage d'objectivité des résultats.
- ☐ Le fait d'interroger l'intégralité de la force commerciale renforce la validité et la fiabilité des résultats statistiques.
- ☐ Le SPOC permet de baser les évolutions d'organisation commerciale, sur des fondements réalistes et objectifs, en s'appuyant sur les analyses des personnes concernées et en totale participation, à tous les niveaux.

2. Précision

- ☐ La forme du questionnaire (questions fermées, ouvertes et commentaires libres) offre la possibilité d'une expression intégrale et supprime le risque de passer à côté d'une interrogation non détectée dans les questions fermées.

3. Clarté

- ☐ Les conclusions sont présentées sous forme de tableaux statistiques et de commentaires précis.
- ☐ Ces résultats sont analysés selon différents niveaux :
 - ✓ Globalement
 - ✓ Thème par thème
 - ✓ Question par question
- ☐ Ces différents niveaux permettent de détecter, de façon très précise, les écarts d'analyses et de définir, au cas par cas, les points de travail et de hiérarchiser leur degré de priorité.

4. Dynamisme

- ☐ Le SPOC ne se contente pas de faire un état des lieux statique, mais propose des solutions pratiques aux interrogations détectées.
- ☐ Donnant à chacun la possibilité de s'exprimer, librement et sous une forme identique, sur un sujet d'importance, le SPOC contribue à renforcer l'image du management et l'implication des collaborateurs.
- ☐ Le SPOC détecte les zones de conflits potentiels et permet au management d'anticiper et de prendre les mesures nécessaires à leur résolution, de façon proactive.

5. Rapidité et Simplicité

- ☐ Le SPOC est simple à mettre en application. Il ne provoque aucune charge de travail supplémentaire ou de contrainte pour l'entreprise et ne perturbe, en rien, le travail au quotidien.
- ☐ Une Hot-line multimédia et illimitée est ouverte aux participants pour répondre aux éventuelles demandes de précisions.
- ☐ Sa réalisation rapide amène une forte réactivité et la mise en place, à brève échéance, des actions décidées.
- ☐ Réalisé par des professionnels du conseil possédant une grande expérience de la vie en entreprise, le SPOC a été conçu pour être rapidement opérationnel.

Ne pas oublier

- ☐ Pour être totalement efficace, le SPOC doit être bien compris comme un outil de consultation, d'une aide au perfectionnement de l'organisation commerciale et non comme un instrument de contrôle. Il doit, donc, être précédé d'une information aux personnes participantes.
- ☐ Il est très important d'insister sur la totale confidentialité et la sauvegarde de l'anonymat, pour obtenir la confiance et donc, l'objectivité des réponses.
- ☐ Enfin, le SPOC doit être suivi d'une information sur les résultats et, surtout, de mesures montrant la réalité de l'écoute et l'importance accordée aux remontées du terrain.

Budget

- 📄 Le SPOC est adapté au budget et à la taille de chaque société.
- 📄 En effet, il comprend une partie forfaitaire, concernant l'organisation et l'analyse, variant selon la taille de "l'échantillon" et un montant fixe par questionnaire traité.
- 📄 Le forfait comprend :
 - ✓ La personnalisation du questionnaire : possibilité de modifier ou de changer 6 questions
 - ✓ Le suivi et le contrôle logistique : remise du questionnaire, enveloppes de réexpédition pré affranchies, suivi des retours, etc.
 - ✓ Une hot-line illimitée (fax, téléphone, e-mail) pour répondre aux éventuelles demandes de précisions des participants
 - ✓ Le traitement statistique
 - ✓ L'analyse des résultats et la réalisation du rapport
 - ✓ L'établissement de préconisations
 - ✓ Une réunion de restitution avec le management de la société

📄 Montant du forfait

Nombre de participants	Montant forfaitaire (Euros H/T)
1 / 10	850
11 / 25	1.650
26 / 50	2.750
51 / 100	5.400
101 / 200	9.850
> 200	Sur devis

- 📄 Montant fixe par questionnaire traité : 65 Euros H/T

📄 Calcul d'investissement

Eléments	Exemple	Votre Société
Nombre de participants	35	
Forfait	2.750	
Traitement des questionnaires :	$35 \times 65 = 2.275$	$\times 65 =$
Montant total (Euros H/T)	5.025	

Options

📄 Il est possible de prévoir des options, par exemple :

- ✓ Personnalisation approfondie du questionnaire
- ✓ Segmentation des réponses par niveau hiérarchique : Chef des ventes, Directions régionales, Responsables Régionaux, etc.
- ✓ Réunions de restitution supplémentaires
- ✓ Approfondissement de l'étude : interviews face à face, visite terrain, analyse des outils de vente, visite clientèle, etc.
- ✓ Assistance dans la réalisation et la mise en place des actions de perfectionnement
- ✓ Chaque option fait l'objet d'un devis étudié avec la Direction de la société.