

Les 7 questions à se poser avant de se lancer

#1 POURQUOI CERTIFIER VOS VENDEURS ?



Vérifier

Vérifier les compétences de votre force de vente sur l'ensemble de votre territoire de vente/réseau



Photographier

Disposer d'une cartographie des compétences de vos vendeurs



Sanctionner

Disposer d'un barème pour sanctionner vos vendeurs en fonction des résultats obtenus



Afficher

Afficher un « label » de compétences et communiquer dessus.

Ne confondez pas certification et « flicage » ...
Prévoyez les systèmes de montée en compétence adéquats : formation, coaching...
N'oubliez pas que la sanction peut être négative ou positive.



Une certification est attractive pour les clients comme pour les talents à recruter !

#2 QUELS VENDEURS CERTIFIER ?



Nouveaux entrants



Managers commerciaux



Tous les commerciaux



Périmètre géographique

Toute démarche de certification doit être homogène, équitable et exemplaire.

Il est donc essentiel de se pencher sur le bagage de compétences requises avant de définir les modalités de certification et de choisir les populations cibles prioritaires.



#3 QUI VA LES CERTIFIER ?

Le recours à des certificateurs internes peut paraître plus simple et moins coûteux...

Mais ne sous-estimez pas la disponibilité nécessaire pour habilitier et déployer des certificateurs internes et veillez à l'impartialité de certificateurs internes qui sont à la fois juge et partie.

Externalisation

Ressources internes



#4 QUOI CERTIFIER ?



Savoirs



Savoir-faire



Savoir-être

Compétences

Analysez précisément le référentiel de compétences à maîtriser pour la fonction ciblée.

La simple fiche de poste, généralement peu détaillée est souvent insuffisante.



#5 QUAND CERTIFIER ?



Certification à vie ou renouvelable ?



Prenez en compte la vitesse d'évolution de votre environnement (technique, réglementaire, comportements clients...)

Anticipez la logistique et des coûts récurrents associés à ce renouvellement.

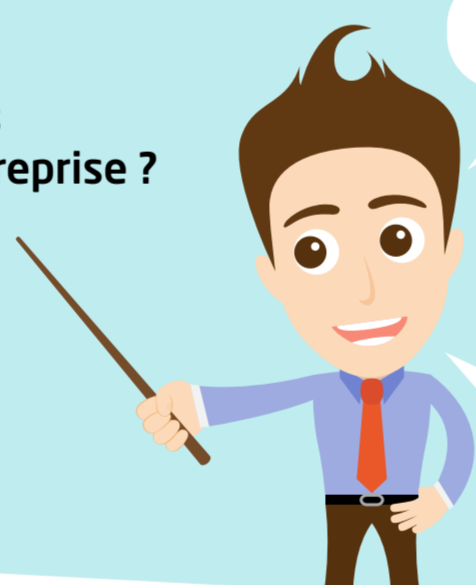


#6 OÙ ALLEZ-VOUS CERTIFIER VOS VENDEURS ?

Dans un centre d'assessment ?



Dans l'entreprise ?



Le choix du lieu de certification dépend de plusieurs critères :

Compétences à évaluer : quizz ou mise en situation...

Répartition géographique de vos collaborateurs ou circuit de distribution.

Logistique : matériels, logiciels...

Envisagez la possibilité d'une certification complètement dématérialisée (réalisée en ligne).

#7 COMMENT LES CERTIFIER ?

Connaissances, pratiques, comportements, capacités d'analyse...
À chaque compétence, sa modalité. Combinez les modalités pour couvrir l'ensemble de la matrice de compétences.

Quizz

Proposez des modalités variées (QCM, oui/non...) de longueur raisonnable <60 minutes

Ex : environnement produit, concurrents, réglementations, standards de vente, profils clients...



Entretien professionnel

Établissez une liste de questions ouvertes et veillez à « normer » les réponses idéalement attendues

Ex : liste des informations clients à qualifier

Mise en situation

Construisez un scénario en lien avec une liste de compétences observables de manière objective

Ex : accueil client, argumentaire service, animation d'équipe, feedback...



Business case

Rester au plus proche de la réalité

Ex : diagnostic de situation, planification, prise de décisions

Besoin d'aide pour certifier vos forces de vente ?

Contactez-nous

01 55 00 90 50 - cegos.fr

