



TÉMOIGNAGE

« Dans un contexte de concurrence accrue de notre marché, nous avons été heureux que nos résultats commerciaux dès 2014 démontrent d'une solide rétention clients, à 89,2% et d'une production de nouveaux contrats en hausse de 7% par rapport à l'année précédente et largement supérieure à notre principal concurrent (+4,4%) sur la même période.

Nous souhaitons inscrire cette démarche dans le temps et qu'elle soit un des piliers de l'accompagnement au changement de nos équipes. »

Joëlle Attal-Molere, Group Commercial Sales Operations Director

Pour faire face à une concurrence de plus en plus rude, Coface repense l'ensemble de sa stratégie commerciale. En moins de 6 mois, Coface souhaite instaurer un esprit de « chasseur » au sein de sa force de vente internationale pour générer plus d'opportunités d'affaires et améliorer les taux de transformation.

Coface a été séduit par l'approche proposée par Cegos. En parallèle, pouvoir s'appuyer sur un partenaire capable de les accompagner à l'international était essentiel. Le réseau d'intervenants et la gestion du déploiement au niveau des régions ont permis d'apporter le niveau de qualité et de réactivité qui ont fait la réussite du projet.

Cegos a conçu un parcours de formation spécifique pour chaque population à former que ce soit les managers ou les équipes de vente (Directeurs commerciaux, gestionnaires de clientèle, vendeurs réseau Direct et vendeurs réseau Indirect). Ces parcours se font en trois temps :

- Vidéo teaser et webinar de lancement
- Formation d'un ou de deux jours
- Webinar « retour d'expérience » et certification.

Le déploiement, orchestré par Cegos, a été mené en mode « accéléré » en 3 mois dans 35 pays et en 14 langues.

RÉSULTATS

- 99 sessions de formation en 10 semaines sur tous les continents.
- Retours très positifs des managers et des collaborateurs alors que le projet s'inscrit dans une démarche de transformation.
- L'application immédiate des méthodes et outils a porté ses fruits sur la qualité de la relation client et le développement de l'activité.
- Dispositif récompensé par le trophée d'argent de la Formation Commerciale 2015 et par le trophée d'argent de la catégorie « Best Program for Sales Training and Performance » aux Brandon Hall Awards.

FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

- Savoir-faire et réactivité de Cegos dans la gestion de projets de formation à l'international.
- Équipes projet Coface et Cegos très engagées et réactives.
- Forte implication de la Direction Commerciale de Coface.
- Forte mobilisation des RH et du Comité de pilotage pour résoudre rapidement toute question opérationnelle.