

## TÉMOIGNAGE

« Les formations dispensées par Cegos ont été conçues, d'une part, pour aider l'ensemble de notre force de vente à développer son expertise, et d'autre part, pour garantir la cohésion autour de notre politique d'excellence commerciale.

La richesse des parcours de formation proposés, ainsi que le suivi individuel lors de la mise en œuvre des plans d'actions personnels, ont été particulièrement appréciés par nos commerciaux et chefs des ventes. Aujourd'hui, j'estime que ces formations établissent une bonne base pour répondre à nos objectifs en termes de gestion de la relation clients, mais également en termes d'animation des équipes commerciales. »

Alain Plantier, Directeur Général Activités Bétons

La Direction Générale de l'activité Bétons a fait de 2013 l'année de l'Excellence Commerciale visant à l'augmentation des marges et au maintien des parts de marché. Dans une optique de conduite du changement, plusieurs chantiers déclinent cet objectif au sein de l'entreprise.

Confrontées à une concurrence accrue, une forte pression sur les prix et des modifications des comportements d'achat, les équipes commerciales Cemex doivent changer leur vision du commerce, s'orienter vers une vente à plus forte valeur ajoutée et structurer leur démarche de façon professionnelle.

Les 2 parcours de formation conçus sur mesure et animés par Cegos (20 sessions de formation en 3 mois et 140 accompagnements individuels) ont contribué à atteindre ces objectifs :

- Un parcours de formation de 2 jours destiné aux 140 commerciaux leur permet de revoir et perfectionner la démarche. Un suivi téléphonique individuel permet de valider la mise en pratique des plans d'actions, sur lesquels les stagiaires se sont engagés, et ancrer les acquis.
- Réalisé en amont, et intégrant les éléments de la formation destinée aux commerciaux, un parcours management commercial de 6 jours destiné aux 25 Chefs des Ventes, leur permet d'accompagner le développement de compétences de leurs équipes, et d'asseoir ainsi leur posture managériale.

## RÉSULTATS

- Prise de conscience par les participants des changements (comportements, méthodes).
- Développement d'un véritable socle de compétences commerciales et de management commercial; acquisition de boîtes à outils pour chaque population.
- Enrichissement et homogénéisation des outils internes : bilan formalisé, incluant les livrables produits en formation (fiche de qualification, grille de compétences, indicateurs de pilotage, ...).
- Respect du planning de réalisation grâce à un dispositif projet rigoureux.

## FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

- Forte implication de la Direction Générale.
- Relation de confiance et collaboration étroite entre les équipes Cemex et Cegos : réunion de lancement nationale auprès des managers, journées d'immersion métiers, questionnaires amont,...
- Prise en compte des éléments de la nouvelle stratégie commerciale pour définir ensemble les compétences clés à développer et construire les modules de formation.
- Parfaite cohérence et imbrication des 2 parcours de formation.