

Améliorer la performance de l'entreprise

Transformer les organisations

Le contexte

Un leader du Gros Electroménager Haut-de-Gamme souhaite anticiper les évolutions structurelles sur son marché : concentration, concurrence accrue, multiplicité des canaux de distribution, montée en puissance du Digital, ... Il cherche à accroître l'efficacité des organisations commerciales régionales, à repenser les missions des Inspecteurs Commerciaux (IC) et à stimuler leur esprit d'Entrepreneuriat et leur productivité sur le terrain.

La mission confiée à Metaplan

Comment élaborer avec la Direction Commerciale les grands axes de développement futurs ? Quelles évolutions organisationnelles correspondantes faut-il mettre en œuvre ?

L'intervention

- 1ère phase : cadrage de l'initiative avec l'équipe Stratégie et les 2 Directeurs Commerciaux, et identification des grandes problématiques :
 - Jusqu'à quel point et dans quelles limites les IC doivent-ils définir eux-mêmes la stratégie commerciale sur leur territoire, comme des « intrapreneurs » ?
 - Comment faire évoluer les IC d'un rôle de « preneur de commande » à celui d'un « Conseiller Privilégié du Client », qui propose des solutions innovantes et adaptées ?
 - Comment opérer un changement de culture au profit d'une « orientation consommateur final » plus forte ?
- 2ème phase : Atelier de Réflexion Stratégique, identification de 3 axes directeurs pour faire évoluer l'organisation commerciale et les pratiques des IC sur le terrain :
 - Devenir l'architecte de son Secteur
 - Le Conseiller privilégié du Client
 - L'Expert en Sell-Out
- 3ème phase : accompagnement des 5 équipes commerciales régionales, afin qu'elles s'approprient le projet et le changement de culture managériale et les diffusent à leurs ICs.

Les résultats

Notre intervention a permis d'identifier très tôt des gains d'efficacité commerciale (allègement des tâches administratives, etc...). Ces premiers succès ont permis de créer un état d'esprit plus constructif chez les IC. Les ateliers régionaux ont amené chaque IC à définir sa propre stratégie et à identifier les leviers à activer en 2015, pour optimiser son efficacité et atteindre des objectifs, à la hauteur des ambitions de l'entreprise sur le marché.