

Com-Hom News



Communication & Management
Hommes & Méthodes

Com-Hom est partenaire des entreprises pour fédérer les énergies au service d'une performance durable et responsable.

www.com-hom.com

Ou comment éviter le perpétuel mouton à 5 pattes ?



2019 : le client est blasé. Il accède sur internet à une multitude d'offres, d'informations techniques.

Il attend de son prestataire une démarche personnalisée, du service, qui s'adapte à son contexte, son mode de fonctionnement, ses contraintes métier.

Il refuse la vente catalogue : « je vous en mets pour combien ? » qui ne présente aucune valeur ajoutée par rapport à l'acquisition internet.

Alors sommes-nous condamnés à perpétuellement créer des « moutons à 5 pattes » pour proposer cette personnalisation et cette différenciation, essentielles aujourd'hui ?

Tout dépend du talent d'écoute de votre force commerciale et pas que...

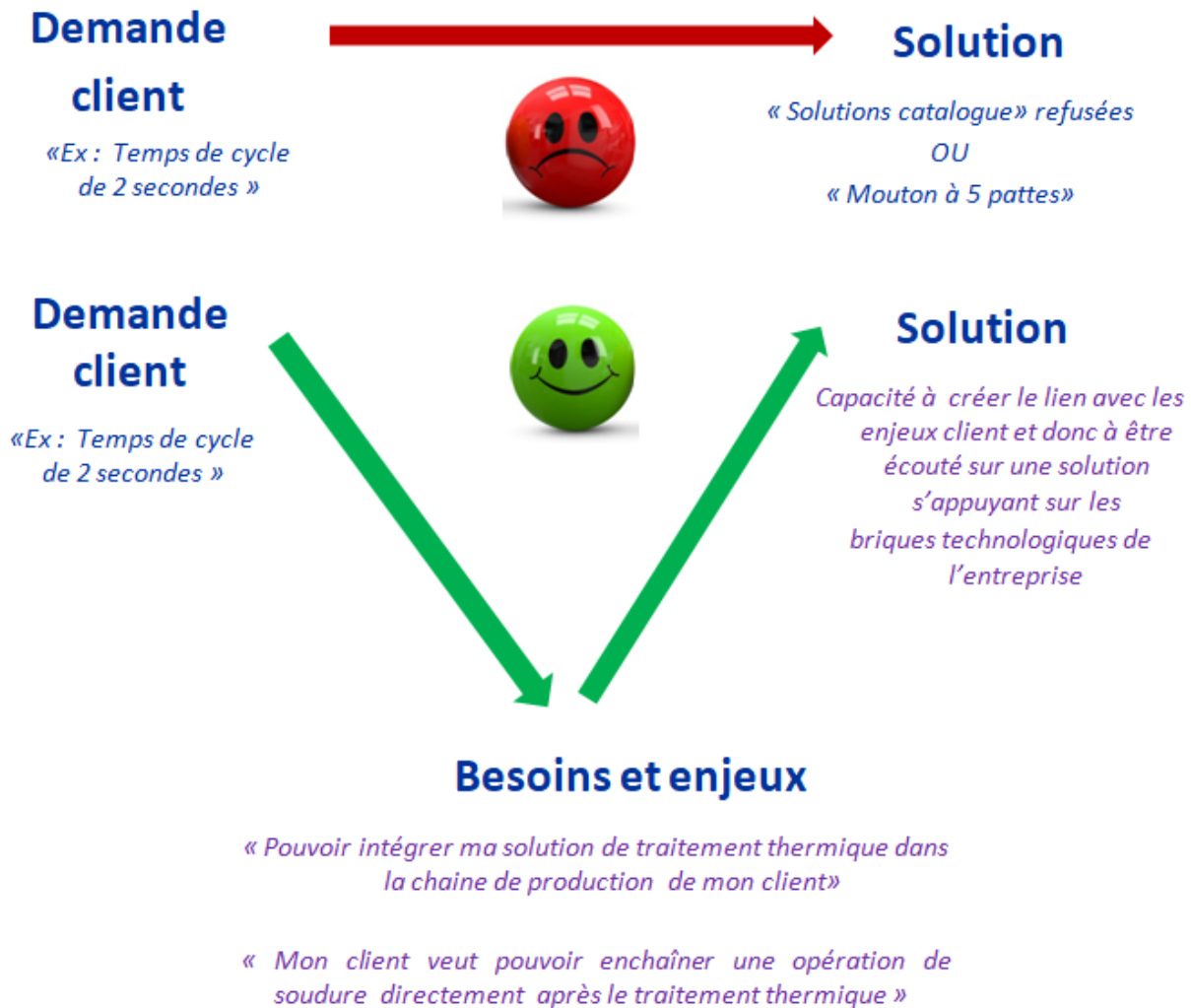
La force d'écoute des commerciaux, leur capacité à différencier : *demandes client - besoins client - enjeux client* est essentielle pour limiter les « moutons à 5 pattes ».

Je constate en formation ou en audit terrain, surtout sur les ventes techniques, les réflexes suivants :

- Sur une demande client, par exemple une demande de délai de fabrication ou sur une demande de fonction, le technico commercial va évaluer la faisabilité pour lui, pour son BE, pour sa production : pouvons-nous réaliser cette demande ?
- Une volonté à produire une réponse rapidement pour rassurer le client
- Une énergie à vouloir démontrer avec force détails la capacité à répondre à la demande, détails qui parfois vont créer plus de doute, surtout s'ils sont en décalage avec les enjeux clients
- Et si la réponse n'existe pas en standard, de ramener la demande en interne qui devient ... « un mouton à 5, 7 ou 12 pattes » : un véritable casse tête pour les services techniques

Les bons réflexes sont de refuser de savoir (oublier la réponse que nous avons en tête) et de pousser le questionnement, de s'intéresser aux besoins clients, à ses enjeux (les clients du client, les enjeux liés à sa fonction) avant de proposer la moindre solution.

Passer par la case besoins & enjeux



Le commercial doit avoir une compétence à mettre en place un cadre de confiance et une qualité de questionnement et d'écoute active pour mettre de la clarté sur les besoins et les enjeux client.

Par exemple :

- La demande peut être une demande de formation management
- Le besoin : pouvoir s'appuyer sur une colonne vertébrale robuste de management intermédiaire
- L'enjeu : accompagner un changement important à venir au sein de l'entreprise.

Cette compétence d'écoute et de compréhension des enjeux permet bien souvent de proposer des solutions basées sur les briques technologiques de l'entreprise et adaptées au véritable enjeu du client : elles sont donc acceptées.

Cette compétence est essentielle pour éviter « le mouton à 5 pattes » et pas que...

La capacité à « normaliser les briques techniques » au sein de la production est le 2^{ème} point essentiel à l'évitement du « 5 pattes », enrichissant techniquement mais beaucoup moins sur la marge.

L'association des 2 dans une volonté permanente d'apporter de la valeur au client, c'est à dire répondre à ses enjeux profonds tout en minimisant le spécifique, permet la performance technique, temporelle et commerciale : qualité et respect des délais dans des coûts raisonnés et des marges solides.

Pour illustrer cette approche, je vais m'appuyer sur le cas de la société Athanor. Athanor conçoit et fabrique des ensembles de cuisson sur-mesure, plus communément appelés Pianos, pour la restauration commerciale, semi-gastronomique, gastronomique. Pas étonnant que cette société, malgré sa taille modeste (12 personnes) surfe sur la vague de la croissance.



<http://www.athanor-fourneaux.fr/>

Lors de la visite de son entreprise, Yannick Villard co-fondateur de l'entreprise, m'explique son approche commerciale :

« Nous ne présentons pas en premier lieu nos produits. La première chose que nous étudions avec le chef, c'est la composition de sa carte. Puis nous analysons les flux dans la cuisine pendant le coup de feu. Nous lui proposons ensuite des alternatives de compositions de fourneaux, basés sur des modules maîtrisés que nous combinons les uns avec les autres pour répondre au plus juste à ses méthodes de travail.

Nous apportons une valeur ajoutée d'analyse à nos clients qui lie leur métier et nos compétences de concepteurs de fourneaux »

Pour tendre vers le mouton à 4 pattes :

- Qualité d'écoute et de questionnement des commerciaux
- &
- Normalisation des briques technologiques



Le mouton à 5 pattes reste intéressant pour explorer de nouveaux potentiels. Il doit découler d'une volonté exploratoire de marché et non être subi par un manque d'exploration des enjeux client.

Prochaines sessions de la formation « [Vendre et valoriser les produits, projets et services](#) » :

- 05, 06 & 26 novembre 2019
- 11,12 mai & 8 juin 2020

A propos de l'auteur :



Marc VILCOT
[Com-Hom](#)

Marc VILCOT : J'ai vécu 17 années enrichissantes de vente et management dans l'industrie. De formation technique (Grenoble INP 89), mes préférences créatives et relationnelles m'ont vite orienté vers des activités commerciales et marketing : directeur commercial (1997-2007). En 2008, je me suis investi dans la formation et l'accompagnement, poursuivant ainsi, dans des contextes variés, le développement de la performance par « le travailler ensemble ».

Je trouve en Com-Hom : confrontation de nos approches, évolution permanente de nos pratiques, laboratoire d'idées, confiance.

J'accompagne et je forme en management d'équipe, vente & négociation, performance individuelle et collective, lecture des personnalités, régulation des relations & gestion de conflit, cohésion d'équipe & coopération.



Notre raison d'être est représentée par notre logo : associer les **H**ommes, le **M**anagement, la **C**ommunication et les **M**éthodes au service des **O**bjectifs.

Copyright

Les textes sont la propriété de [Com-Hom](#)
Crédit photographique : [Athamor](#), [Fotolia](#)