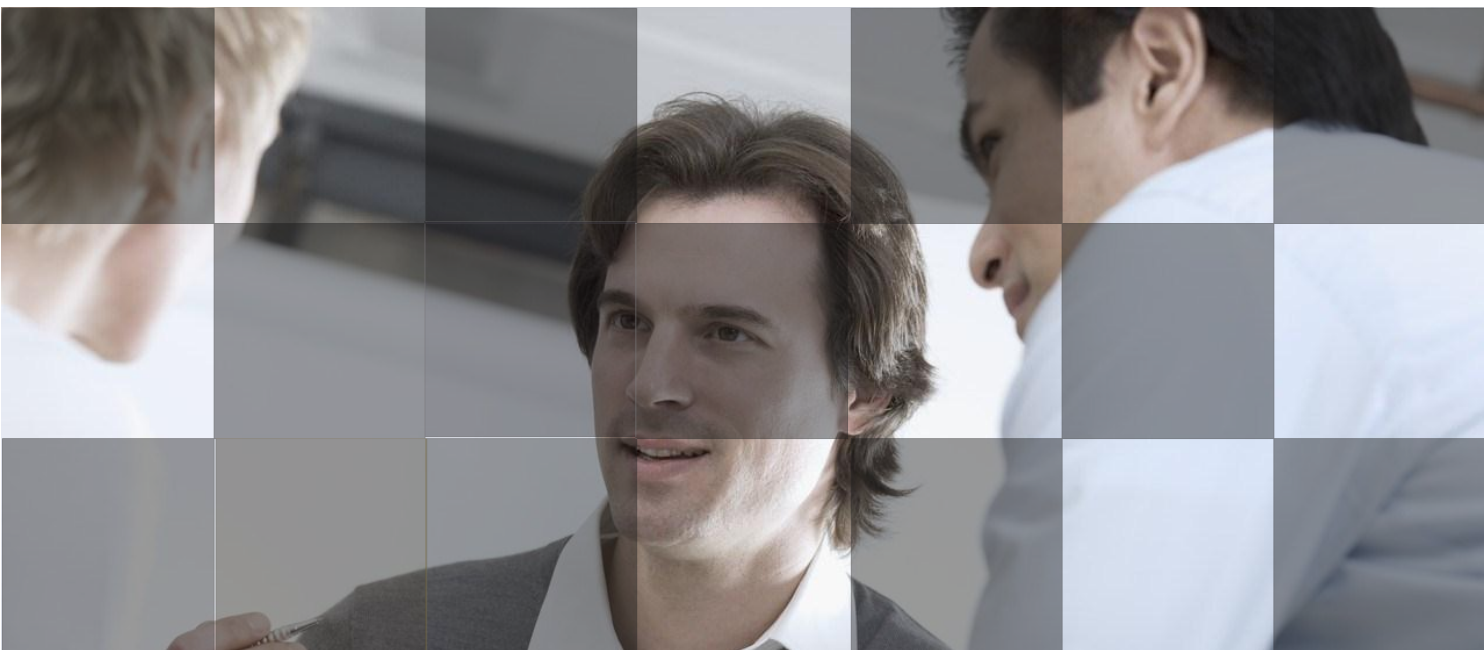


TALENTUUM

CAP

Mesurer pour développer la performance commerciale

360°



■ Evaluer ■ Dynamiser ■ Développer

les performances et les compétences de votre force
de vente pour de meilleurs résultats commerciaux.



Problématique

Au-delà des résultats (Chiffre d'Affaires, volume, marges...) que génère un commercial, l'entreprise a besoin aujourd'hui d'autres indicateurs pour piloter l'activité de sa force de vente et améliorer la performance des commerciaux.

Certains de ces indicateurs sont déjà dans les mains des managers : taux de couverture d'un marché, nombre de contacts / semaine, nombre de nouveaux clients gagnés... Ils permettent ainsi de déceler chez chaque commercial ses zones de performances à améliorer : Gestion de fichier, prospection...

Mais sur ce qui constitue le cœur de l'acte de vente, le management commercial est souvent démuné d'outils : comment apprécier la performance d'un vendeur en matière d'analyse des besoins ? Comment évaluer ses compétences réelles en situation de négociation ?

CAP[®] permet d'évaluer rapidement et précisément les facteurs clés de la performance commerciale qui sont à l'origine des résultats d'un vendeur.

Concept

CAP[®] est un système de **mesure de la performance et des compétences commerciales** qui repose sur une auto-évaluation par le vendeur lui-même de ses propres pratiques et connaissances qui est croisée avec une évaluation de son manager et de ses clients.

CAP[®] couvre l'évaluation de la performance d'un commercial sur **l'ensemble des étapes du cycle de vente** ainsi que les principaux domaines de performance venant en amont, en aval ou en support du cycle de vente.

Le modèle CAP[®] assure une parfaite intégration dans son système d'évaluation de vos techniques de vente.

Les résultats de CAP[®] permettent non seulement d'apprécier le niveau de performance commerciale (degré de mise en application de « best practises » par les commerciaux) , mais aussi d'identifier les origines des écarts de performance: Manque de compétence / formation, de motivation, besoin de coaching, obstacle organisationnel...

C'est donc un véritable **plan de développement de la performance commerciale**, ciblant de façon pertinente les efforts et investissements à réaliser, que CAP permet de construire.

Créé dès 1995 par l'équipe de recherche et développement d'Open'Act, CAP[®] a été depuis régulièrement enrichi et amélioré. Il s'appuie sur une base données de plusieurs milliers de commerciaux de tous secteurs d'activité et de types de vente variés appartenant à différents pays.

Aujourd'hui, CAP[®] est distribué dans le monde entier au travers du réseau Personal Awareness Systems.

CAP[®] existe en français, anglais, allemand, flamand, espagnol et japonais.



Principes

Des questionnaires sont remplis par le commercial et son manager ainsi que ses clients. Un traitement informatique produit un rapport mettant en exergue les points d'appui et les points d'amélioration du commercial au travers de 13 facteurs clés de performance commerciale.

Une mesure globale et détaillée et l'analyse des écarts de perception entre le commercial, son manager et ses clients permettent l'élaboration de solutions spécifiques et individualisées pour développer la performance du vendeur.

Des compilations de données peuvent être établies pour l'ensemble d'une même force de vente en y intégrant des segmentations spécifiques (ancienneté, région...).

Une restitution des résultats est réalisée par un consultant senior certifié à l'exploitation de l'outil.



Cibles

Votre organisation gagnerait à recourir à CAP[®] si elle souhaite :

- Donner des repères précis et opérationnels à ses commerciaux afin d'améliorer leurs performances et pratiques commerciales.
- Mettre en place des actions d'amélioration et/ou des formations sur-mesure et individualisées pour améliorer la performance de sa force de vente.
- Evaluer le retour sur investissement d'actions de formation entreprises et mettre en place un suivi réellement effectif de la formation commerciale.
- Renforcer la performance de ses commerciaux par des actions de coaching.

Bénéfices

CAP[®] vous permettra de :

- Développer et renforcer les performances de vos vendeurs génératrices de résultats.
- Donner les moyens aux managers commerciaux de professionnaliser et coacher leurs vendeurs.
- Cibler les actions de formation et s'assurer de leur mise en œuvre effective sur le terrain.

« CAP est indéniablement un très bel outil d'évaluation ...

il se révèle simple d'utilisation. Il suscite après restitution, questions et réflexions et entraîne dans le dialogue responsables et collaborateurs : c'est en ce sens qu'il est dynamique et qu'il « provoque » la réaction que nous attendions. Ce faisant il génère des attentes qu'il nous faudra identifier et surtout satisfaire, pour faire bénéficier à plein le réseau du mouvement de progrès enclenché ».

Directeur Général— Réseau AGRIDIS

