

RÉSUMÉ

Le projet Coach & Vous accompagne l'évolution des compétences des métiers Vente et Relation Clients sur le Marché d'Affaires de la Direction Commerce pour maximiser la performance commerciale tout en réduisant les coûts.

LA PROBLÉMATIQUE

La fin des Tarifs Réglementés de Vente jaune et vert sur le Marché d'Affaires se traduit par une concurrence accrue et un départ important de clients vers les Fournisseurs Alternatifs.

En parallèle, les prix constatés actuellement sur le marché de l'électricité provoquent une pression concurrentielle forte impactant les marges.

Ce contexte amène la Direction Commerce à s'interroger sur l'évolution de ses métiers dont les nouveaux modèles d'activité sont effectifs depuis le 23 janvier 2017.

Elle doit développer la capacité de conquête de ses équipes.

DISPOSITIF POUR UNE ÉQUIPE DE 10 PERSONNES



LA RÉPONSE

Un dispositif qui s'appuie sur du **coaching** réalisé par un professionnel externe :

- des séances de coaching individuel pour les conseillers commerciaux et les vendeurs
- des ateliers de coaching collectif sur des thématiques ciblées et choisies avec les managers.

Par ailleurs, une formation à l'accompagnement/coaching est proposée aux coachs internes qui auront en charge la poursuite du dispositif.

LES POINTS FORTS

- Personnalisation de l'offre
- Professionnalisation en situation de travail
- Pérennisation du dispositif via les managers, appuis métiers et experts DMO (Direction Marketing Opérationnel)
- Un travail collaboratif poussé entre la Direction Commerce, le Pôle et nos partenaires intervenants

EN QUELQUES CHIFFRES...

2 000 personnes coachées (conseillers commerciaux et vendeurs)

2 ans = durée totale du dispositif global (fin 2016 à 2018)

120 appuis métiers et experts DMO potentiellement à former à l'accompagnement/coaching

