Les entretiens professionnels de l’équipe de télévente ont permis de pointer certains axes de développement prioritaires. Néanmoins, cela ne constitue qu’une vision morcelée car l’équipe interrogée ne représente qu’un tiers de l’organisation. Voici les faits saillants :

**ORGANISATION DE L’EQUIPE**

Le départ de Paolo Diaz en 2015, la nomination de Céline BAL au poste de superviseur sans le développement de ses compétences managériales, la rétrogradation d’Evelyne au poste d’attachée commerciale et sa liberté lui permettant de jouir d’une organisation personnelle et de comptes client « QueEV », sont des éléments qui participent à créer une ambiance difficile au sein de l’équipe.

* Sentiment d’iniquité
* Stress
* Conflits

Céline BAL n’a pas réussi à fédérer et à se faire reconnaître comme leader d’équipe. D’ailleurs aujourd’hui, elle ne se projette plus dans un rôle managérial mais souhaite évoluer vers une fonction purement commerciale.

**FORT SENTIMENT D’APPARTENANCE – ACTIVITE QUI FAIT SENS**

L’entreprise bénéficie d’un fort engagement de la part de ses salariées. Pour la plupart, elles aiment ce qu’elles font, les produits qu’elles vendent et le public auquel elles s’adressent (Kiné et professions paramédicales). Travailler pour Eona fait sens et correspond à leurs valeurs.

**COHESION D’EQUIPE ET COMMUNICATION INTERNE**

L’organisation sur plusieurs bâtiments rend la communication difficile entre les services et les personnes alors que vous avez une équipe restreinte. Les tentatives pour créer la cohésion sont peu efficaces et durables dans le temps, sans doute dûes à cette organisation bicéphale.   
Certains éléments de la fonction commerciale se sentent peu valorisés, notamment depuis que la société est en perte de CA.

**WEB ET INFORMATIQUE INTERNE**

On m’a rapporté des difficultés au niveau des outils :

* Problèmes de serveurs OVH : Les mails ne peuvent pas être envoyés
* Pas de workflows ou de CRM pour la gestion automatisée des leads
* Logiciel instable / Chronophage dans la gestion des doublons / lenteur
* Pas de marketing automation (Campagnes mails, formulaires d’inscription…)
* Pas de SEO (vos concurrents raflent le trafic SEO sur vos mots clés)

PRECONISATIONS RH POUR LA TELEVENTE

Revoir l’organisation des forces commerciales. Patricia, Isabelle et Evelyne semblent congruentes dans leurs fonctions commerciales en télévente.

Patricia a une vision entrepreneuriale et peut investir un chantier sur la digitalisation de la prospection et l’automatisation des process commerciaux. Elle peut apporter un regard critique sur des questions webmarketing (Newsletters, marketing automation).

Isabelle est animée par le désir d’atteindre son objectif et souhaite être un peu plus en contact avec sa clientèle pour développer la fidélisation et recruter de nouveaux prospects. Très intéressée par l’optimisation de son poste pour en maximiser les retombées, elle peut participer au deuxième plan à la digitalisation des process.

Evelyne est le profil le moins digital de votre équipe, néanmoins, elle est la mémoire commerciale de l’entreprise et aime manager. Elle pourrait commencer à transmettre la connaissance client dont elle dispose et communiquer sur ses bonnes pratiques. La retraite se profilant bientôt, il faudrait commencer une passation douce pour s’assurer la fidélité de ses clients.

Marjory et Céline souhaitent évoluer vers des postes de commerciales terrain qui aujourd’hui n’existent pas. J’émets des réserves quant à la congruence de Marjory à un tel poste.

**Quel avenir pour la télévente ?**

Le virage vers la digitalisation des outils devrait pouvoir répondre à cette question dès lors que vous aurez choisi des orientations webmarketing. Les modes de communication et d’achat de vos clients sont très impactées par le web.

Le départ prochain à la retraite de plusieurs salariées doit être anticipé.

PRECONISATIONS ORGANISATIONNELLES & RH

**Rassembler l’équipe dans un même bâtiment.**

**Organiser une journée « Vis mon job » par an.**   
Le dispositif est le suivant : Vous choisissez des binômes (ou vous les tirez au sort) et pendant une demi-journée, l’un fait le travail de l’autre avec son aide, et vice versa.   
L’avantage de cette pratique est de comprendre l’importance et la difficulté de travail du collaborateur, de faciliter l’entraide et l’empathie et parfois de faire émerger de nouvelles façons de faire grâce à un regard extérieur.

**Installation de nouveaux outils Web pour la gestion commerciale**

* CRM (PipeDrive ?)
* Workflow d’automatisation
* Détection de lead chaud pour optimiser
* …