

Compte rendu de la conférence du 30 mars 2010 organisée à l'initiative de l'ICN à la Maison des Polytechniciens



La pluie et les embouteillages d'une fin de journée parisienne n'ont pas empêché les invités de se rendre à la conférence tenue à la Maison des Polytechniciens mardi 30 mars 2010. La salle, remplie, a accueilli des connaisseurs de tous types de secteurs du B to B (banque, assurance, industries, services aux entreprises ...) et tous types de proposition commerciale: forme libre, forme imposée avec réponse point à point, vente transactionnelle, vente solution, vente projet...

Le thème était donc celui du Proposal Management. Pour rappel, c'est une discipline qui associe des méthodes et des outils pour améliorer l'efficacité interne (processus de production) et externe (impact) des propositions commerciales et réponses à Appel d'Offres.

Cette activité s'articule autour de 4 fondamentaux :

- La gestion des ressources humaines : Mise en œuvre de formations internes pour l'accompagnement et la montée en compétence sur le traitement des appels d'offres et des consultations.
- Le choix des méthodes et la création des supports adaptés au pilotage de l'activité : indicateurs, reporting, capture plan, plans d'actions, dispositif d'amélioration continue. Rédaction d'argumentaires de vente en Information mapping (ingénierie documentaire)
- La mise en œuvre de processus internes appropriés : Proposal centers, circuits de travail collaboratif, reporting, observatoire de la concurrence, comités Go/ No Go —Bid/no Bid...
- **Les outils:** plates-formes de sourcing des appels d'offres ou de dématérialisation, logiciels de configuration et cotation, logiciels d'aide à la construction des trames et des contenus de l'offre écrite, logiciels de gestion contractuelle ...

Le Responsable des Ventes Professionnelles d'ALTERGAZ, le Responsable Marketing France d'ARVAL et la Responsable du Pôle Appels d'Offres et Veille Interne de la Direction des Entreprises des Collectivités et des Associations de LA BANQUE POSTALE ont accepté de témoigner sur leur expérience réussie en la matière. **Les 3 intervenants ont présenté les vertus des OUTILS de Proposal Management, et des outils de gestion collaborative des connaissances en particulier.**



- En quoi la qualité de l'écoute client permet de compenser la banalisation des offres et la guerre des prix (rôle tuteur d'un dispositif de Proposal Management chez ALTERGAZ)
- En quoi un dispositif de Proposal Management fédère-t-il les visions Ventes et Marketing chez ARVAL ?

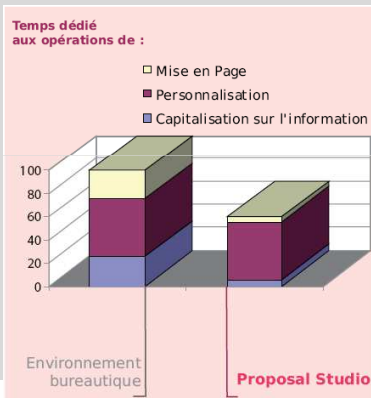
Le verbatim, comme si vous y étiez

Proposal Studio: l'outil du Proposal Management utilisé par Arval et Altergaz

Proposal Studio aide :

- À la construction de l'offre, en facilitant l'accès aux données.
- À la personnalisation des propositions, via un traitement de texte intégré qui contrôle l'obsolescence des textes et qui dispose d'une « knowledge pump » pour capturer en temps réel la créativité de chacun sur le terrain.
- À la mise en page des propositions, en conformité avec la charte graphique.

Il permet de remodeler la répartition du temps consacré aux propositions commerciales et réponses à appels d'offres, afin de libérer du temps utile pour une meilleure personnalisation du document. Il faut produire LA MEILLEURE proposition.



L'outil de Proposal Management relie l'écoute client et la persuasion écrite

ALTERGAZ a choisi une démarche commerciale qualitative, différente de celle de ses concurrents alternatifs et... historiques ! Cette démarche s'appuie sur une découverte des **Priorités** clients lors de l'entretien afin de pouvoir apporter une réelle **Solution** au client, porteuse de **Bénéfices** financiers ou organisationnels. Afin que cette connaissance du business case se reflète dans des propositions commerciales percutantes et personnalisées, ALTERGAZ a souhaité mettre en place un outil d'aide à la rédaction des propositions en rapport avec l'analyse du cas client. Selon Edouard Ibled, *« Les prospects qui ont dit non hier disent oui aujourd'hui. La proposition qu'on leur avait laissée leur a permis de comprendre le marché du gaz. Après mûre réflexion, ils sont revenus vers nous »*. Une démarche qui influe sur le chiffre d'affaires : *« Grâce à la mise en place d'un outil, le taux de concrétisation a décollé, ainsi que la productivité. Les commerciaux et les clients apprécient cette démarche »*.

NB: Le retour d'expérience de LA BANQUE POSTALE sera disponible ultérieurement sur

L'outil de Proposal Management capitalise sur l'intelligence collective et individuelle

ARWIN est le nom de l'outil de Proposal Management mis en place chez Arval. Arwin est un mix de ARVAL et de DARWIN. Ce nom traduit la démarche initiée : s'adapter pour gagner. L'activité Proposal Management chez ARVAL est ainsi très logiquement corrélée à l'activité Veille et marché. Une étude sur les motivations du client a permis d'analyser ce qui pouvait amener un acheteur à choisir telle ou telle offre (critères différenciant, perception, qualité de services des loueurs...), et ce qui pouvait l'amener à changer de position. L'outil mis en place embarque à la fois cette intelligence collective que l'entreprise a acquis sur son marché en général, et l'intelligence situationnelle du commercial face à un prospect (ou client) en particulier. *« J'ai demandé et j'ai fait créer la KNOWLEDGE PUMP pour permettre aux commerciaux de soumettre «au modérateur les contenus à valeur ajoutée qu'ils créent au fil des offres. Ils sont dans leur proposition, en train de personnaliser les textes et, s'ils le jugent utile, ils le soumettent « à chaud » vers la base de données. C'est la gestion collaborative des connaissances, un Proposal Management 2.0 »* rappelle Gildas Besnou.

Cette conférence a été organisée à l'initiative de Camille Sigaudès, chargée de mission conseil chez Jack in the Box

Camille Sigaudès accompagne les entreprises dans la constitution de leur base de connaissances. Elle s'occupe en ce moment de NEOPOST, ALMA CONSULTING GROUP et d'autres beaux projets. Auparavant, elle était, chez Altergaz, en charge de la mise en place l'outil de Proposal Management.

Jack in the Box est la référence du Proposal Management en France. Avec des méthodes et des outils innovants (dont Proposal Studio et RFPPro), l'entreprise a acquis des milliers de commerciaux, et obtenu de nombreuses récompenses. Plus d'informations : smartin@jack.fr

A vos agendas! L'Association Française du Proposal Management fait sa soirée de lancement à la Maison des Polytechniciens le 27 mai 2010.
Pour vous inscrire : fanny.sutterlin@af-proposal-management.org