

Janvier 2019

«Nous avons fait appel à Cécile dans le cadre d'une mission de 24 mois de formation commerciale pour la montée en compétence des équipes commerciales, service clients et conseillères de vente showroom. Cette mission s'est déclinée en 3 axes selon les missions de chaque équipe et les profils individuels, dans le respect du positionnement de la marque sur le marché du luxe :

- Équipes commerciales France et Export : identification du besoin clients à travers le questionnement, challenger nos partenaires, actions de prospection, accompagnement in situ en RDV clientèle
- Équipe service clients : communication clients à l'écrit et à l'oral, gestion des litiges clients et du stress associé, actions de prospection, identification de la prescription des deals entrants
- Équipe showroom : accueil clients, prospection téléphonique communs aux 3 équipes : Pitches commerciaux en adéquation avec le temps disponible pour l'accroche clients. Lors de cette mission, Cécile a fait preuve d'un grand sens de l'écoute et d'une posture empathique qui a permis de créer un lien de confiance rapidement avec chacun. En donnant du sens aux actions, elle a su faire prendre conscience de la valeur ajoutée de la bonne application des méthodes partagées. Elle a su capitaliser sur les points forts de chacun et donner les clefs d'une amélioration continue tant individuelle que collective.

Cécile a ainsi largement contribué à la création d'une synergie inter-équipes indispensable au développement de la structure. Grâce à des partages réguliers et une grande flexibilité de Cécile, nous avons pu ajuster les besoins au fur et à mesure de la mission afin d'adapter le format des messages à diffuser, entre ateliers opérationnels (collectifs et one-to-one) et sessions magistrales.

En tant que manager, j'ai pu constater une réelle montée en compétence de chacune des équipes et le développement d'automatismes orientés en faveur du développement du business, visibles dans les résultats en nette amélioration d'une enquête satisfaction menée auprès de nos clients et partenaires en 2018. Le partage régulier des avancées et des attentes stratégiques à court-terme a permis un développement agile et adapté au « temps » de l'activité. Cécile m'a beaucoup apporté aux plans personnels et professionnels, en m'accompagnant pour trouver des réponses à des remises en question et interrogations de manager, propres à la conduite du changement auprès d'une équipe aux profils hétéroclites et aux habitudes bien ancrées !»

**Aurélié CHOPLIN-GOUILLET, EX-Directrice commerciale EMEA, CREATIONS
METAPHORES**