

Commerce France : voulons-nous encore prendre des commandes ?

Les processus déshumanisent et accroissent la souffrance au travail

Processus de chiffrage, enregistrement de commandes, validation de la politique tarifaire via CPQ, etc..., tous ces outils censés faire gagner du temps lors du processus de vente, deviennent un enfer pour les salarié(e)s devant se battre avec toutes les **lourdeurs et bugs du système**.

Il faut dire que toutes les sollicitations, même pour un produit à quelques euros, doivent faire l'objet d'une proposition commerciale qui devra être validée dans CPQ. De ce fait le flux de travail est monstrueux, **les équipes s'épuisent, et ... les clients s'impatientent !!!**

Quelle image donnons-nous au marché avec de telles lourdeurs ? Il est clair qu'avec ce style de comportement nous nous éloignons de nos clients et de la réactivité qu'ils nous demandent....!



Exemple : Pour définir et pour établir une proposition commerciale pour un Disjoncteur MTZ :

- Par le passé: 1 minute,
- Aujourd'hui 8 à 10 minutes ... si tout va bien.

Des outils perfectibles mis en place par des Responsables loin de la réalité de terrain

A vouloir tout superviser et tracer, on finit par inventer l'usine à gaz :

Vous voulez communiquer un niveau de prix pour un petit montant en disjoncteur ou contacteur ?

Il faut faire une demande, et envoyer une proposition commerciale référencée.

Mais ce n'est pas fini : si la commande n'est pas EXACTEMENT le reflet de ladite proposition commerciale : alors là rien ne va plus !

Au final la gestion pour quelques euros coûte beaucoup plus cher à Schneider, sans parler de l'image véhiculée auprès du client.

Aujourd'hui, à l'heure où tout le monde peut acheter des produits Schneider en provenance d'autres pays en un clic, **nous avons inventé le système inverse : comment faire compliqué pour acheter plus cher.**

Résultat : de nombreux clients commencent à regarder d'autres façons de s'approvisionner à moindre coût.

Ce qui fait notre ADN, en France, c'est le service, nos compétences. Ce sont encore pour ces raisons que les clients achètent dans l'hexagone. Mais demain avec nos procédures incompréhensibles, nos pertes d'agilité et de réactivité, les clients se détourneront.

Des questions ? Besoin d'aide ? Contactez votre équipe **FO** locale



Nos TCG et TCE sont au bord de l'épuisement

Le système voulu pour tout contrôler en oubliant « le bon sens paysan », ne permet pas à ce jour une bonne réactivité et une bonne visibilité :

- Il est impossible de donner un délai aux clients concernant leurs sollicitations.
- Tout doit être validé, renseigné sous BFO/SAP, **sinon, le système plante...**
- Procédure complexe, structure d'équipe éparpillée voire éclatée, tous nos collègues sur le terrain qui sont de **vrais professionnels, sont désabusés et en grande souffrance....**

Témoignages :

« ... On se défonce pour les clients, et notre travail est pourri par les outils ! »

« ... Seuls le nombre de chiffrements traités, et le délai sont importants, et ce, sans discernement : c'est du Stakhanovisme ! »



Même à l'heure de la digitalisation, nous devons apporter le service attendu

FO demande :

- **FAISONS CONFIANCE aux acteurs** qui gèrent les relations clients, en minimisant les validations à chaque clic, **qui empêchent de commercer.**
- **SIMPLIFIONS les procédures** pour les petits enjeux, afin de libérer du temps, sur les dossiers qui en valent la peine.
- **ARRÊTONS de croire** que tous les plans « excellence commerciale, Pricing, Actions PCC, ou autres » sont l'ultime voie vers la croissance.
- **REDONNONS de l'autonomie** aux vendeurs pour qu'ils puissent faire du business.

LES SALARIÉS SONT ÉPUISÉS. Il est temps de **remettre les choses à plat** et d'écouter les acteurs du terrain, car **ce sont ces derniers qui font le succès de Schneider** et non pas tous ces nouveaux logiciels en mises à jour perpétuelles, et **processus qui alourdissent les actions et fragilisent la relation client.**

Des questions ? Besoin d'aide ? Contactez votre équipe **FO** locale

