

‘Quelles sont les différences de compétence entre les meilleurs et les autres ?

Cela fait plusieurs années que nous utilisons Attitude & Behavior Profiling **pour modéliser les compétences des ‘tops’**. Nous le réalisons pour les équipes de vente mais également dans d’autres domaines d’activité où l’apprentissage de comportements d’excellence peut faire la différence (domaine du service, leadership, ...).

La méthode Attitude & Behavior Profiling (plus de 15 ans de recherche) permet de mesurer les compétences et les attitudes qui sont à la base d’une prestation ou d’une activité. Cette mesure se fait en 30 minutes grâce à un programme informatisé; elle donne également des indications très spécifiques sur la façon dont ces personnes peuvent augmenter leurs compétences et leur efficacité. La méthode Attitude & Behavior Profiling permet donc le diagnostic et le développement.

Ces dernières années, de nombreux directeurs commerciaux nous ont demandé de modéliser leurs meilleurs vendeurs. Ils souhaitent détecter et mesurer les critères liés aux succès commerciaux. Une de ces entreprises nous a demandé de modéliser 228 vendeurs pour apporter une réponse à la question: ‘*Quelles sont les compétences qui déterminent le succès de nos account managers?*’ et ‘*Quelles sont les différences entre nos meilleurs AM et leurs collègues ?*’

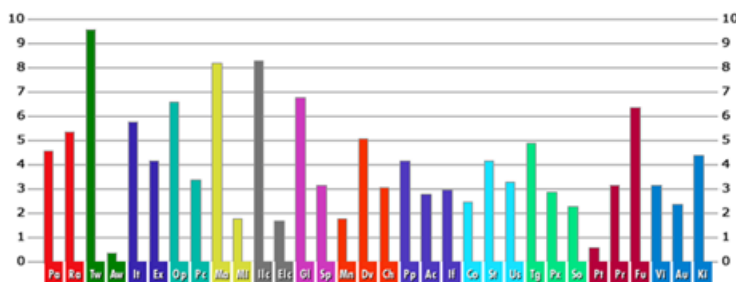
A. Mesure de compétence

Explication Le score cible est le score qu’il faut s’efforcer d’atteindre pour développer une haute compétence.
Le % d’actualisation est le niveau auquel la compétence est développée (démontrée) dans votre profil.

	1/0	Score cible	score pers.	actualisation %	Evaluation			
					Faible	Moyen	Fort	Très fort
Orientation résultats	1	40	38,1	95			1	
Capacité de convaincre	1	43,5	37	85			1	
Détecter, influencer besoins	1	76,5	71,2	93			1	
Dvip relation de confiance	1	66	53,7	81		1		
Conclure	1	73,5	57,1	78		1		
Négociation	1	52	49,7	96			1	

Les conclusions de ces analyses sont étonnantes ; Elles nous confirment que **de nombreux critères de succès ne sont pas détectés et ne sont donc pas gérés par les entreprises.**

B. Développement de compétence



Nous avons reçu l’autorisation de communiquer certaines parties de nos conclusions. Elles nous ont permis de faire les constatations suivantes :

- Les meilleurs vendeurs font appel à des compétences qui ne sont pas détectées et pas gérées par leur management ;
- Les systèmes d'évaluation ne mesurent qu'une partie des facteurs de succès ;
- La mesure des compétences des vendeurs correspond peu à l'évaluation faite par le management ;
- Des compétences spécifiques des managers ont une forte influence sur les résultats ;
- La culture commerciale d'une entreprise détermine les résultats : Elle est difficilement décelable par le management ;
- Il est possible pour les moins bons vendeurs d'apprendre les techniques gagnantes des meilleurs ;
- Les changements et l'accompagnement des commerciaux à partir de ces nouvelles perspectives entraînent de nombreux effets.

Souhaitez-vous obtenir plus d'informations concernant ces études et les conclusions ? Prenez simplement contact avec nous et nous aurons le plaisir de vous les présenter.