



## FORMATIONS MANAGEMENT ET CQP VENTE DANS LE GROUPE PLG (GROUPE BUNZL)

# Performance et culture d'entreprise : la formation au service d'un projet stratégique

Spécialisé dans la distribution de produits d'hygiène professionnelle, le groupe PLG a opté en 2011 pour une politique de formation axée sur la montée en compétences de ses équipes managériales et commerciales. Retour d'expérience

## À quels besoins de formation votre démarche répond-elle ?

Notre démarche de formation a été motivée par l'évolution du marché et la forte évolution du Groupe ces dernières années. Elle répond de ce fait à un double enjeu : adapter nos process et notre offre commerciale aux besoins de clients dont le profil et le niveau d'exigence ont considérablement évolué (concentration des acteurs, développement des centrales d'achats, généralisation des appels d'offres...) et harmoniser les pratiques de nos collaborateurs sur les cœurs de métier de l'entreprise – le commerce, la logistique et le SAV – pour favoriser l'émergence d'une culture d'entreprise. La création, en janvier 2011, de notre école interne – la Bunzl France Academy – participe pleinement de ce projet. Nous disposons aujourd'hui d'un outil performant pour développer les compétences

de nos équipes mais aussi pour mieux les intégrer et les fidéliser. Le plan de formation sur quatre ans lancé en 2011 est pour nous une nouvelle étape dans le développement de l'entreprise.

## Que comporte ce plan de formation ?

Notre plan se décline en deux axes : des formations au management à l'intention de nos managers commerciaux et des actions ciblées sur les techniques de vente pour nos équipes commerciales, CQP à la clé. Notre souhait : que nos managers, une fois formés, pilotent eux-mêmes la formation de leurs collaborateurs. La première phase de ce projet est aujourd'hui terminée. Tous nos managers commerciaux ont été formés en 2011, lors d'un programme de 13 jours répartis sur un an, au siège du groupe. Débutée en mars 2012, la formation de notre force de vente – commerciaux et assistantes

commerciales – durera, quant à elle, un an et demi, à raison de deux jours par mois en moyenne. Au total 526 collaborateurs sont concernés.

## Pourquoi avoir choisi les CQP relation commerciale à distance et vente itinérante ?

Nous ne connaissions pas ces CQP avant que notre conseillère Intergros ne nous les présente. Notre souhait était simplement de former nos équipes commerciales afin qu'elles soient capables d'assurer un rôle plus actif de conseil à la vente auprès de nos clients. Nous avons cependant très vite été convaincus. Principaux avantages : le gain de temps dans la mise en place d'un projet de cette envergure et la souplesse. 90 % des référentiels de compétences et de formation correspondaient à nos besoins de renforcement des techniques de vente : recueillir les besoins du client, identifier la solution adaptée à sa situation... Il ne nous restait qu'à ajuster le parcours de formation : réalisation de modules de formation spécifiques à nos métiers et à nos produits et création d'un déroulé pédagogique

« Le plan de formation engagé par le groupe PLG est exemplaire et les équipes d'Intergros se réjouissent d'accompagner cette entreprise dans la mise en place de Certificats de Qualification Professionnelle et le financement de cet ambitieux projet depuis bientôt deux ans. »

Michel Mourgue-Molines,  
Directeur Général d'Intergros

## Zoom sur les CQP

liés aux métiers de la vente, conçus et délivrés par les partenaires sociaux de la branche 3044 et financés par Intergros :

- le CQP vente itinérante ;
- le CQP vente sur site ;
- le CQP conseiller de vente à distance.

global original intégrant une séance de quizz et d'e-learning avant chaque formation en présentiel et la mise en place d'une journée d'accompagnement terrain, à la suite de chaque session, par le manager pour faciliter et suivre la mise en pratique des connaissances acquises. La qualification finale délivrée est un vrai plus, tant pour l'entreprise que pour nos collaborateurs, notamment en termes d'employabilité.

## Quel bilan tirez-vous de cette 1<sup>re</sup> phase de votre plan de formation ?

L'expérience est positive. Les formations au management ont permis à nos managers commerciaux de développer leurs compétences managériales, de se rencontrer et d'apprendre à travailler ensemble. La logique de réseau s'est substituée à celle de concurrence. L'une des clés de la réussite de notre projet CQP : l'autonomie laissée aux managers dans l'organisation en région des formations, gage d'implication et de responsabilisation. Plus généralement, les formations permettent à nos équipes d'être mieux organisées et plus efficaces sur le terrain. ■

Jaume Grané  
Directeur Général

César Morcillo  
Directeur des Ressources Humaines

Lisa Bontemps  
Responsable Formation et Développement RH

## UNIVERSITÉ D'ÉTÉ DU B TO B

## Le meilleur de l'université d'été du B to B disponible en ligne

Découvrez ou retrouvez en articles et en images la 3<sup>e</sup> édition de l'Université d'été du B to B qui s'est tenue à Marseille du 4 au 6 juillet 2012.

À l'occasion de cette 3<sup>e</sup> édition, 200 participants se sont réunis pour échanger autour d'un thème phare : *Intermédiation dans les canaux de distribution : quel B to B pour demain ?* À travers des conférences, des ateliers et des tables rondes, enseignants de BTS et professionnels du B to B ont partagé leurs expériences et leur vision du secteur du commerce interentreprises.

Cette édition fut marquée par l'intervention enrichissante de l'écrivain Erik Orsenna et par la participation de nombreux professionnels, représentatifs de la diversité des entreprises du B to B.

Sur le site [www.cgi-cf.com](http://www.cgi-cf.com), vous pouvez à présent retrouver les éléments clés de cette université d'été :

- le magazine *Perspectives*, publication spécialement dédiée à l'Université d'été ;
- le film : 5 minutes pour découvrir l'événement ;
- les présentations des principaux intervenants. ■



## ÉVÉNEMENT : LA SEMAINE DU COMMERCE B TO B

## La semaine du B to B est de retour !

Du 4 au 10 février 2013 le B to B sera de nouveau à l'honneur. Pour cette nouvelle édition de nombreux événements verront le jour afin de faire connaître le B to B et favoriser les relations entre jeunes et professionnels.

Après avoir rencontré un franc succès l'année passée, les visites d'entreprises sont de retour ! Elles seront organisées sur l'ensemble du territoire pour faire découvrir aux jeunes la réalité des métiers du B to B.

La semaine du B to B, c'est également une participation au Salon mondial des métiers à Lyon du 7 au 10 février. Dans une ambiance ludique et interactive, les jeunes seront amenés à découvrir un secteur porteur et offrant de réelles opportunités de carrière. Cette semaine est aussi l'occasion de donner la parole aux jeunes via le lancement d'un concours vidéo. Écoles et BTS s'affronteront pour gagner le prix du meilleur film ! Enfin, la semaine du B to B sera accompagnée d'une campagne d'affichage d'envergure nationale afin de promouvoir le secteur. ■



## MYBTOB.FR

## Mybtob.fr votre portail Emploi / Formation

Après plusieurs années d'existence et plus de 16 000 candidats inscrits, 2 150 entreprises et 400 établissements, le site Mybtob.fr est aujourd'hui la plateforme incontournable du secteur du commerce interentreprises.

Mybtob.fr offre aux entreprises de nombreuses opportunités pour faciliter leurs recrutements, nouer des partenariats et beaucoup d'autres services :

- déposer gratuitement vos offres d'emploi sur [www.mybtob.fr](http://www.mybtob.fr) et la possibilité de les transférer sur Monster ;
- gérer votre espace entreprise en toute autonomie : fiche entreprise, espace recrutement, contacts candidats et établissements de formation ;
- remonter automatiquement des profils de candidats correspondants à vos demandes ;
- donner de la visibilité à votre entreprise grâce à la rubrique « Les entreprises à la Une » en incluant un lien vers votre site de recrutement.

Pour toute information, adressez vos questions à [contact@mybtob.fr](mailto:contact@mybtob.fr). À bientôt sur [www.mybtob.fr](http://www.mybtob.fr) ! ■

