



COM

60 RUE VERGNIAUD
75640 PARIS CEDEX 13
www.fo-com.com
postes@fo-com.com

Formation force de vente commerciale : FO réclame de l'efficacité et de l'éthique

Il y a quelques années, FO dénonçait les méthodes plus que contestables du cabinet *Oméga Conseil* : pression commerciale, intimidation des chefs d'établissement, atteinte à la dignité... À l'époque, le consultant avait une telle emprise sur les responsables qu'il s'était, par endroit, substitué à la ligne hiérarchique.

Aujourd'hui, ce sont les mêmes méthodes de vente par le même cabinet qui sont vendues et revendues à La Poste et ce, depuis des années. Mais au fait, pour quels résultats ?

Aux dires même des stagiaires, les formations sont très moyennes :

- Oméga Conseil «*repassé le plat*» de vieilles méthodes de vente déjà utilisées dans des réseaux concurrents et souvent abandonnées depuis longtemps par ces derniers. Quelle est donc la plus-value ?

Malgré des retours d'évaluation très critique des stagiaires, Oméga Conseil s'installe à La Poste et pour longtemps car après avoir formé les cadres de La Banque Postale, c'est maintenant le tour des « commerciaux » de l'Enseigne, y compris la ligne hiérarchique (DEX, DTELP, DV, DET).

Former les équipes pour acquérir de nouvelles compétences, franchement FO n'aurait rien à y redire, bien au contraire. Seulement de graves lacunes sont relevées...

En effet, la performance commerciale ne peut se réduire à la seule méthode 7 Gagnants (7G), surtout si celle-ci est en contradiction avec des outils, le logiciel BIG par exemple, mis récemment à la disposition de certains commerciaux spécialisés dans la gestion de patrimoine.

- Oméga Conseil déploie la méthode 7G de manière douteuse comme en témoigne la formation prévoyance destinée aux moniteurs bancaires (non respect de certaines dispositions du droit à la consommation, méthode de vente en décalage par rapport à la stratégie de La Banque Postale, non-conformité bancaire...). Des cas pratiques proposés lors de certaines sessions sont entachés d'erreurs grossières. N'est-ce pas payer très cher un professionnalisme approximatif ?
- Oméga Conseil siègera, nous dit-on, dans les conseils de direction de l'Enseigne que cela plaise ou non aux cadres chargés de l'activité commerciale bancaire. Est-ce la place d'un consultant ? N'y aurait-il pas là conflit d'intérêt ?

FO considère qu'il y a mieux à faire que de s'en remettre aveuglément à des gourous de la relation commerciale.

FO considère que le pilotage commercial est de la responsabilité de la hiérarchie. Les consultants ne sont que des prestataires. Rien de plus, rien de moins.

FO considère qu'au moment où La Poste cherche à réduire ses dépenses de fonctionnement (200 millions d'euros pour 2009), il aurait été judicieux de limiter le recours à un cabinet conseil qui est loin de recevoir l'assentiment des équipes commerciales sur le terrain !
