

## Débat

**Pour former vos commerciaux, vous pouvez opter pour des sessions “intra”, dispensées au sein de votre société, ou bien “inter”, avec des stagiaires d’autres entreprises.**

# Formation : préférez-vous

**Daniel Benchimol**, p-dg du groupe Eurogiciel

➤ *« Il est difficile de jouer la carte de la différence devant le client si nous utilisons les mêmes discours ou techniques commerciales que ceux de nos concurrents »,* affirme Daniel Benchimol. Dès lors, pas question pour le fondateur de cette société spécialisée dans l’accompagnement de projets de faire suivre à ses commerciaux des formations avec ceux d’autres entreprises. *« Étant*

*une société de services, nous n’avons pas de produits à mettre en avant face à nos clients. La différence se fait au travers de la relation avec les commerciaux. Nos valeurs, notre spécificité sont importantes, et il faut que les formations prennent cela en compte, explique-t-il. Ce qui est impossible dans le cas d’une formation en inter, où différentes cultures d’entreprises sont mélangées et pour lesquels les*

*formateurs délivrent un discours unique et formaté. »* Eurogiciel privilégie donc des programmes de formation sur mesure pour l’ensemble de ses 30 commerciaux. Afin que

## L’INTRA

Cela permet d’établir une culture d’entreprise

l’enseignement soit profitable, les formations sont réalisées par petits modules de cinq personnes.

Pour autant, Daniel Benchimol est formel : le choix de l’intra n’est en rien dicté par le nombre de commerciaux. *« Il nous est déjà arrivé de faire des formations pour une seule personne si nous constatons qu’il est urgent de la former. Dans le cas contraire, nous attendons d’avoir un nombre suffisant de commerciaux. »* Toutefois, le p-dg estime que se tourner vers des formations intra-entreprises ne signifie pas obligatoirement rester à l’intérieur de la société. *« Bien au contraire, estime-t-il. Il est important de placer les commerciaux dans un autre univers afin qu’ils restent concentrés sur la formation. »* À l’extérieur donc, mais entre eux ! ■



### Eurogiciel en bref

Le groupe Eurogiciel, fondé en 1989, est spécialisé dans les services en accompagnement de projets informatiques. En 2007, il a réalisé un chiffre d’affaires de 36 millions d’euros, pour un effectif de 680 personnes.

# l'inter ou l'intra-entreprise ?

**Thierry Bonte**, directeur général de Factory Systèmes

➤ Pour une formation produit, Thierry Bonte opte sans discussion pour une formule intra-entreprise. « Dans ce cas précis, le discours est le même pour tous les commerciaux et l'intra convient très bien », explique-t-il. En revanche, dès qu'il s'agit de former ses 20 commerciaux aux techniques de vente, le directeur général se tourne vers l'interentreprise sans aucune hésitation. « Mes commerciaux n'ont pas tous le même niveau et leurs besoins de formation sont donc différents », indique Thierry Bonte. Ainsi, il a récemment envoyé un commercial junior suivre une formation de techniques de vente sur deux jours au sein du centre de formation Halifax, tandis que deux autres commerciaux seniors ont suivi un cursus dédié aux grands comptes. « L'inter me permet de piocher, sans aucune contrainte, dans un catalogue de formations et de retenir celles qui répondent vraiment aux besoins de chacun de mes vendeurs. »

Les formations interentreprises permettent aussi un réel échange entre les différentes personnes présentes. « Il est essentiel que mes commerciaux puissent discuter avec d'autres de leurs expériences ou des difficultés de leur métier, estime

le directeur général. Même si mon équipe est composée de commerciaux nomades, il est important pour moi de les faire sortir de l'entreprise pour leur aérer l'esprit. » Autre

inconvenient des formations intra-entreprises aux yeux de Thierry Bonte : si les stagiaires restent dans les murs de la société, ils peuvent être dérangés par un client, se mettre à travailler un dossier lors des pauses... « Il est alors très difficile d'être complètement concentré sur la formation, ce qui n'est pas le cas si elle se déroule en dehors des locaux. » ■

## L'INTER

Les vendeurs ont des besoins de formation différents

Débat mené par Laurent Bailliard



### Factory Systèmes en bref

Créé il y a 22 ans, Factory Systèmes s'est spécialisé dans la distribution de logiciels et de matériel informatique. L'entreprise, qui a réalisé un chiffre d'affaires de 20 millions d'euros en 2007, emploie 80 personnes, dont 20 commerciaux.