

AUDIT DIAGNOSTIC COMMERCIAL - DOCUMENTATION

1.1 EXTRAITS

Extraits de la thèse : Les facteurs de la performance commerciale en formation professionnelle : Le cas du Néo Formateur Consultant (N.F.C.).

Soutenue le 27 Juin 2016 au CNAM par Jean-Jacques MACHURET, pour obtenir le grade de Docteur du Conservatoire National des Arts et Métiers, Discipline/ Spécialité : Sciences de gestion.

La prise en compte de la discussion et des développements établis en conclusion de l'hypothèse 1 dite centrale :

"La performance commerciale d'un N.F.C. en formation professionnelle dépend de la démonstration de l'expertise lors de son approche commerciale et du développement de la confiance avec le client pour répondre au traitement de la situation du client par une action de formation professionnelle".

Taux d'influence de la démonstration de l'expertise : 87%

Taux d'influence du développement de la confiance : 90%

Et de l'hypothèse 2 : dite "corollaire" : Les échanges des experts du groupe Delphi ont mis en exergue **9 paramètres potentiellement explicatifs** concourant à la démonstration de l'expertise et au développement de la confiance avec le client. L'étude quantitative en a déterminé l'échelle d'influence.

Ainsi, nous pouvons proposer un classement et une qualification en 3 groupes selon leur degré d'influence réciproque :

..... « La présente thèse a démontré par les travaux menés dans le cadre de la suspicion, l'état de l'art, la revue de littérature, l'étude qualitative du groupe Delphi (19 experts en 4 tours) et l'étude quantitative, auprès de 301 répondants formateurs consultants les facteurs d'influence de la performance commerciale des Néo Formateurs Consultants.

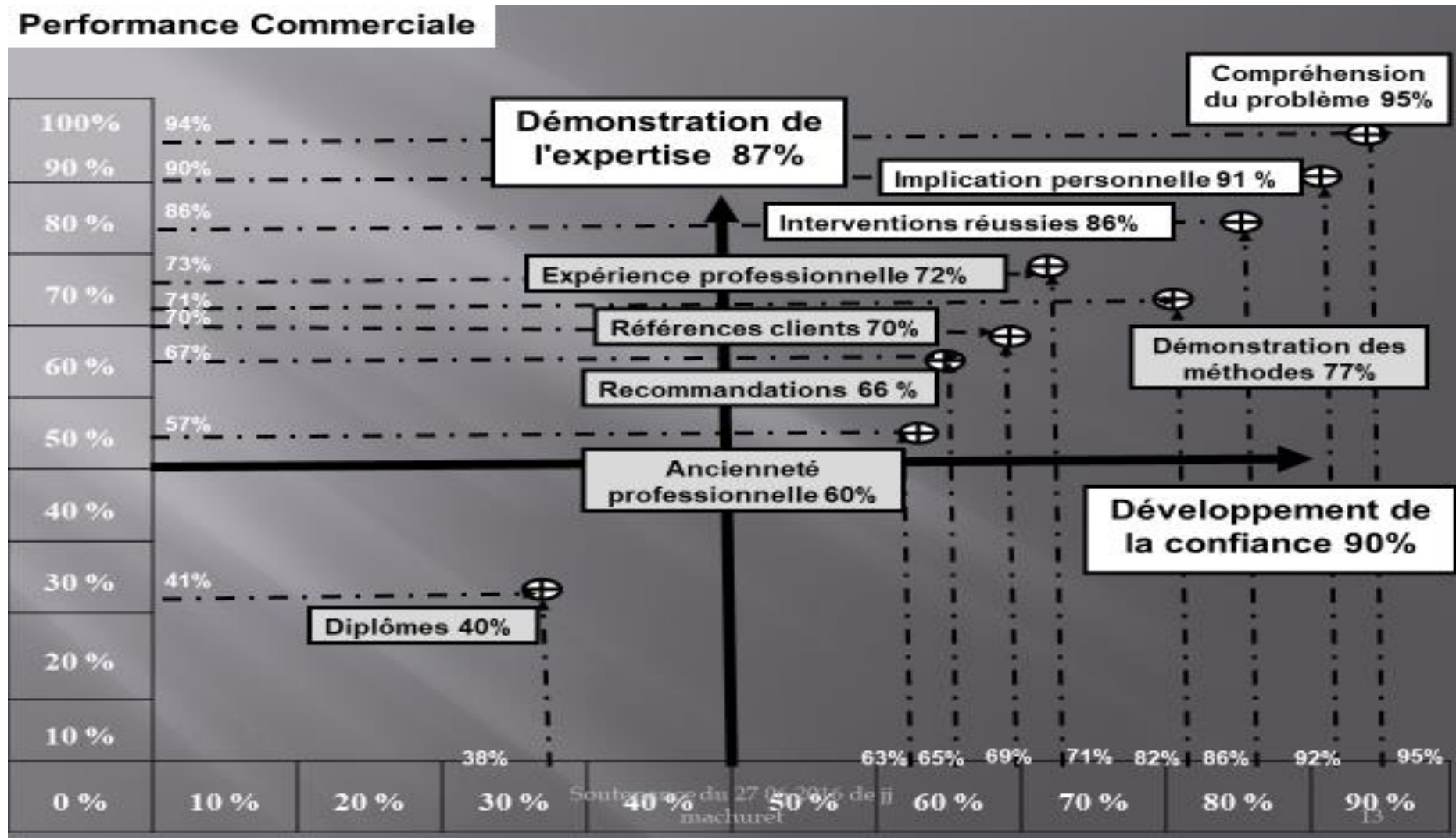
Les réponses les définissent comme étant :

- 1) La démonstration de l'expertise**
- 2) Le développement du climat de confiance.**

Ces deux facteurs sont eux-mêmes influencés par neuf paramètres :

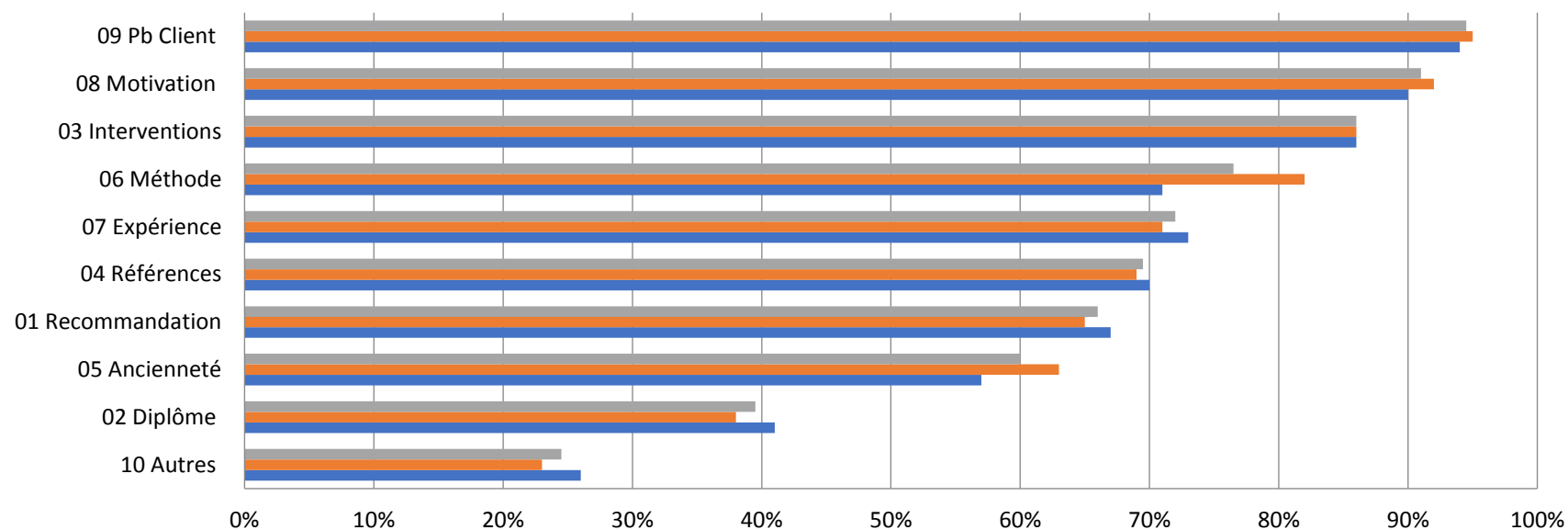
- 1) Recommandation** : C'est le fait d'être présenté et recommandé par une relation commune de façon favorable.
- 2) Diplômes** : Dispositif de reconnaissance institutionnelle justifiant de son niveau d'études ou d'une compétence particulière.
- 3) Interventions réussies** : Description des interventions antérieures ayant été exécutées dans un champ comparable à la mission proposée.
- 4) Références clients** : Liste des clients ayant déjà bénéficié d'une mission.
- 5) Ancienneté professionnelle** : Durée de la période pendant laquelle on a exécuté son activité professionnelle antérieurement à son activité de formateur.
- 6) Démonstration des méthodes utilisées** : Faire comprendre les méthodes (modes opératoires) ayant permis d'obtenir le résultat attendu.
- 7) Expérience professionnelle** : Ensemble des actions ayant été exécutées dans le champ de la vie professionnelle.
- 8) Implication personnelle** : Comportement visant à démontrer son goût pour la mission, son implication et sa détermination à agir.
- 9) Compréhension du problème du client** : Démonstration de sa capacité à appréhender une situation complexe qui empêche le client d'obtenir le résultat

1.2 TAUX D'INFLUENCE DES PARAMETRES DE LA PERFORMANCE COMMERCIALE



1.3 COMPARAISON ENTRE LES PARAMETRES D'INFLUENCES.

Comparaison des 9 paramètres avec Expertise et Confiance



	10 Autres	02 Diplôme	05 Ancienneté	01 Recommandation	04 Références	07 Expérience	06 Méthode	03 Interventions	08 Motivation	09 Pb Client
■ Moyenne	25%	40%	60%	66%	70%	72%	77%	86%	91%	95%
■ Confiance	23%	38%	63%	65%	69%	71%	82%	86%	92%	95%
■ Expertise	26%	41%	57%	67%	70%	73%	71%	86%	90%	94%

1.4 DEFINITION DE LA CONFIANCE

La confiance, selon Alain se définit comme suit : « *La confiance est un degré de foi, mais sans réflexion sur la foi. C'est l'effet d'un sentiment paisible et amical, et d'une disposition à juger favorablement de l'homme ; il y a même un degré inférieur de la confiance qui résulte seulement d'une négligence et d'une peur des sentiments tristes.* » Alain, Les Arts et les dieux, 1958, p. 1044

1.5 DEFINITION DE L'EXPERTISE

- Expertise définition **selon la Norme AFNOR NF X 50--110 (mai 2003)** : *L'expertise est une démarche fréquemment utilisée pour élaborer des avis, des interprétations, des recommandations, en vue de prévoir, de prévenir, d'innover, de construire, d'expliquer l'origine d'événements ou de catastrophes, d'établir des responsabilités, d'éclairer la résolution de conflits, d'évaluer des dommages, des objets, des biens ou des services de toute nature.*
La qualité d'une expertise dépend de la compétence, de l'indépendance et de la probité des experts, et de la démarche d'expertise elle-même dont on exige de plus en plus souvent la transparence et la justification.
- *Expert* définition selon Trésor de la Langue Française Informatisé (<http://atilf.atilf.fr/tlf.htm>) adj. et subst. masc. Qui a acquis une grande habileté, un grand savoir-faire dans une profession, une discipline, grâce à une longue expérience.
- *Personne physique* définition selon le dictionnaire juridique (<http://dictionnaire-juridique.jurimodel.com/Personne%20physique.html>) est un être humain doté de la personnalité juridique et qui a, à ce titre, des droits et obligations envers d'autres personnes et le reste de la société.