

CHAIRE VENTE ET MANAGEMENT COMMERCIAL

association support : E.M.Strasbourg-Partenaires



La vente et le management commercial

Que serait une entreprise sans vente ? Sans commande ? Sans chiffre d'affaire ? La fonction commerciale est, de tout temps, la « validation ultime » du projet de l'organisation. Les univers de plus en plus concurrentiels, les exigences accrues des consommateurs, une homogénéisation de plus en plus forte des offres, la certitude de l'enjeu à « remettre de l'humain » dans la gestion de la relation client, les secousses imposées par l'environnement socio-économique amènent les entreprises à attendre toujours plus de la fonction commerciale.

Dans ce contexte complexe, savoir gérer sa force de vente ne suffit pas, surtout si les bonnes pratiques se calquent sur les succès du passé. Ce serait réduire les champs du possible du management commercial. Le management commercial dépasse maintenant largement le simple périmètre de l'équipe commerciale, et les compétences attendues du manager commercial sont de plus en plus nombreuses et diversifiées.

Le cœur du savoir-faire se déplace : si les compétences classiques restent essentielles - la maîtrise de la négociation, la motivation des équipes, l'organisation - elles ne suffisent plus, et sont peu à peu challengées par des compétences moins codifiées, mais vite lisibles dans les organisations en capacité de changement. On peut citer de façon non exhaustive : la capacité à travailler à réseau, la vision systémique de l'organisation, la maîtrise de la veille informationnelle, une lecture de la chaîne de la valeur des activités, l'inscription des actions dans le cadre de la responsabilité sociale de l'entreprise.

De plus, le manager commercial peut se situer dans des configurations organisationnelles diverses, le périmètre de ses fonctions et de ses responsabilités peut varier fortement, selon la taille de l'entreprise, son activité, son organisation, comme selon le moment de sa carrière, sa formation initiale, ses envies et ses compétences. Il est donc indispensable de voir le management commercial dans une perspective dynamique.

La Chaire Vente et Management Commercial de l'EM Strasbourg s'inscrit dans cet ambitieux cahier des charges.

/// Objectifs propres de la chaire

Cette Chaire vise à nouer la coopération entre les entreprises et l'université sur la problématique de la vente et du management commercial. Pour ce faire, la Chaire a les objectifs suivants:

> Mener des échanges entre les entreprises membres de la chaire

- Organisation de réunions mensuelles autour de thèmes actuels de la vente et du management commercial pour échanger sur les bonnes pratiques et mettre en commun les questionnements
- Organisation des réunions dans les entreprises membres
- Relais assuré auprès des DCF (Dirigeants Commerciaux de France)

> Développer un dialogue entre monde professionnel et monde la recherche

- Animation des séances mensuelles par un chercheur
- Ouverture des entreprises aux travaux de recherche de l'équipe de l'EM Strasbourg
- Création d'études de cas
- Participation des professionnels aux formations de l'EM Strasbourg

> Proposer des livrables régulièrement

- Organisation de conférences, tables rondes
- Participation conjointes à des colloques
- Ateliers en commun auprès des étudiants
- Publication d'ouvrages ou d'articles

Comment mener à bien ces objectifs?

- > Séances de travail mensuelles
- > Mise à disposition d'études, de méthodes et d'outils
- > Grâce à l'offre de formation et de sensibilisation
- > Insertion d'étudiants de l'EM Strasbourg en stage
- > Conduite de mission en entreprise par des étudiants ou des chercheurs
- > Participation des entreprises aux actions de sensibilisation et de formation de l'EM Strasbourg
- > Insertion dans des réseaux de recherche et professionnels

/// Gouvernance et structure support

> Afin de suivre le fonctionnement de la Chaire, un **comité de pilotage** a été mis en place. Il rassemble des financeurs, collectivités, entreprises, E.M.Strasbourg-Partenaires et le service recherche de l'école.

> E.M.Strasbourg-Partenaires sert de **structure d'accueil** à la Chaire. En effet, son fonctionnement souple et flexible peut facilement permettre la collecte et la gestion des fonds d'entreprises et des collectivités.

Contact: Francis Schillio, Directeur E.M.Strasbourg-Partenaires / francis.schillio@em-strasbourg.eu

Les Entreprises impliquées dans la Chaire

Adecco - Direction Régionale • Alsatel
• Axa France • Cuisines Schmidt
• DCF Alsace • Dernières Nouvelles d'Alsace • EM Strasbourg • Finha • IBM
• ISS • La Poste • Logica • Steelcase • Tryba • Würth France

/// Actions entreprises par la Chaire depuis sa création (janvier 2009)

> Participation à des événements liés à la vente et au management commercial

- Organisation des Huitièmes Assises de la Vente : « Ecoute, marché et Relation Client », à Paris les 18 et 19 Novembre 2009
- Participation d'I. Barth et de F. Schillio au conseil scientifique des DCF le 28 janvier 2010 à Paris
- Participation d'I. Barth et de F. Schillio au Congrès National des DCF à La Baule, Juin 2010

> Animation de conférences

- Animation scientifique par Isabelle Barth d'un groupe de travail de l'ANVIE organisé de Mai à septembre 2009 « Le personnel au contact des clients »
- Conférence par Isabelle Barth : « Nouvelles perspectives sur la vente et les métiers commerciaux », Dirigeants Commerciaux de France, Strasbourg le 15 Février 2010

> Actions au sein de l'EM Strasbourg

- Opération un étudiant une journée avec un commercial ; 3 étudiants y ont participé.

> Formations et publications

Articles

- « Penser la négociation commerciale », I. Barth et L. Bobot, Revue Négociation, Mai 2010
- Direction par I. Barth d'un numéro spécial (12 articles) : « Nouvelles perspectives en Vente et en management commercial ».Revue Management et Avenir n°31, Mars 2010
- « Proposition d'une segmentation des acheteurs impulsifs dans le cadre du point de vente », I. Barth, I. Abbes et S. Danguir, Revue Management et Avenir n°31, Mars 2010
- « Regard prospectif sur les métiers commerciaux - Du vendeur ambassadeur au core seller », I. Barth Revue Management et Avenir, Juin 2009

Composition de l'équipe de recherche

- > Barth Isabelle (Professeur des Universités)
- > Schillio Francis (enseignant docteur)
- > Youssa Hallem (doctorante)

Communications dans des colloques

- « Former les futurs managers à des compétences qui n'existent pas - Les jeux de simulations de gestion comme vecteur d'apprentissage », 10^e rencontres sur la prospective des métiers, Quel management demain ?, Paris, 16 mars 2010
- « Les seniors et les courses ordinaires : Pourquoi les personnes âgées, à la retraite, font-elles toujours leurs courses au supermarché le samedi ? », avec Blandine Anteblian, Journées de Recherche en Marketing de Bourgogne, Novembre 2009
- « L'humour face au risque dans la négociation et relation banque – entreprise », avec Lionel Bobot, Journée de Recherche sur le Marketing bancaire, Tours, 19 Novembre 2009
- « L'apprentissage de la consommation : Partage et transmission du savoir de la mère de famille, gardienne du temple des courses ordinaires » avec Blandine Anteblian, 12^eème Colloque E Thil La Rochelle 8 et 9 octobre 2009
- « La place de la solution bizarre dans la résolution des conflits par les managers commerciaux. Exploration par la méthode des scénarios », avec Lionel Bobot, Congrès AGRH, Toulouse, Septembre 2009
- « La prescription de l'humour comme facilitateur de la relation dans la négociation banque – entreprise Jusqu'où savoir ne pas aller ? », avec Lionel Bobot, Congrès AOM/ISEOR, Juin 2009, Lyon
- « L'achat impulsif, un nouvel indicateur de la performance de l'entreprise », avec Intissar Abbes, Congrès AOM/ISEOR, Juin 2009, Lyon
- « Le tourisme médical en Tunisie: risque perçu et rôle du tour opérateur dans le développement d'une activité émergente », avec Youssa Hallem, Congrès AOM/ISEOR, Juin 2009, Lyon
- « Regard prospectif sur les métiers commerciaux : Du vendeur ambassadeur au core seller » Colloque sur la Prospective des Métiers, ESSEC, Paris, 16 Mars 2009

E.M.Strasbourg
Partenaires

Contacts

Responsable de la chaire: Isabelle Barth -
Directrice de la Recherche
isabelle.barth@em-strasbourg.eu - 03.68.8583.90
E.M.Strasbourg-Partenaires: Francis Schillio
francis.schillio@em-strasbourg.eu

Ecole de
Management
Strasbourg
UNIVERSITÉ DE STRASBOURG
www.em-strasbourg.eu