

L'ITINERAIRE BIS LE MIEUX ADAPTE

Le métier de commercial, Laurence Hébette connaît! Durant 15 ans, c'est dans cette fonction qu'elle a parcouru les routes de notre région à la recherche de clients. Une solide expérience de terrain qu'elle met aujourd'hui à profit en animant un groupe Alter Ego de délégués commerciaux.

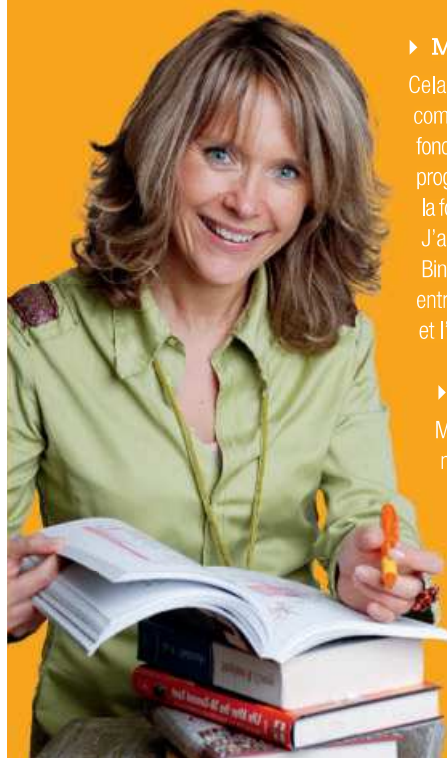
CÉLINE LÉONARD

DANS LA PRATIQUE

Animatrice au sein du programme Alter Ego depuis trois saisons, Laurence Hébette en a bien cerné l'utilité : « Quand on a la tête dans le guidon et que l'on doit relier le point A au point B, on emprunte l'itinéraire le plus évident. Alter Ego nous apprend à innover en adoptant l'itinéraire bis le mieux adapté. Grâce aux échanges entre les participants, on acquiert le recul nécessaire pour remettre ses idées en question dans l'optique de les confirmer, de les modifier ou de les abandonner. »

Pour arriver à un tel résultat, Laurence Hébette s'appuie sur différentes techniques d'animation dont une qu'elle affectionne particulièrement : le feed-back game. « Il s'agit d'un jeu de cartes sur lesquelles figurent des forces et qualités mais aussi des faiblesses et défauts (timide, agressif, tolérant, créatif...) Au fil du jeu, les participants sont amenés à sélectionner les caractéristiques dans lesquelles ils se retrouvent le mieux tout en attribuant certains traits de caractère aux autres membres du groupe. Bien plus qu'une activité ludique, l'intérêt de ce jeu est multiple : il permet aux participants de découvrir s'ils se connaissent bien, s'ils connaissent bien les autres mais aussi si les

UNE ANIMATRICE SE PRÉSENTE : LAURENCE HEBETTE



► Mon parcours

Cela fait 21 ans que j'évoque dans le secteur commercial. J'ai débuté sur le terrain, dans des fonctions comparables à celles des participants au programme. Voici six ans, je me suis orientée vers la formation, le coaching et l'animation de groupe. J'ai dans ce cadre créé ma propre société (ndlr : BinÔme) au travers de laquelle j'accompagne des entreprises de toute taille dans la mise en place et l'optimisation de leur relation client.

► Ma valeur ajoutée :

Mon expérience de terrain est assurément mon plus bel atout pour animer un groupe de délégués commerciaux. Je peux plus aisément me transposer dans leur situation et lire entre les lignes pour détecter certains non-dits. Si je m'appuyais juste sur des techniques d'animation, je ne pourrais pas rebondir sur certains cas ni contribuer aux échanges de bonnes pratiques.

autres les connaissent bien. Cette activité leur apprend également à exprimer un feedback de manière efficace tout en accueillant certaines remarques de manière constructive. C'est un

élément très important pour ces collaborateurs qui sont quotidiennement amenés à formuler des attentes à leurs clients tout en écoutant leurs retours, parfois négatifs. »

► Pourquoi avez-vous intérêt à inscrire vos commerciaux à Alter Ego?

- Tout d'abord, parce qu'aussi ouvert à la discussion et à l'écoute soit-il, un directeur commercial ne pourra jamais créer le même climat de dialogue qu'un animateur. En effet, le lien hiérarchique l'unissant à ses délégués freinera inmanquablement les discussions et l'expression de certaines difficultés.
- Ensuite parce que le métier de commercial a tendance à se vivre en solo. Seul dans sa voiture, au téléphone ou chez le client, le délégué est habitué à fonctionner en indépendance. Le besoin de partager son vécu avec ses homologues n'en demeure pas moins. Alter Ego lui offre cette opportunité unique de livrer son expérience et de récolter des bonnes pratiques.