

Vendre au secteur public

*Développer une communauté de vendeurs
« secteur public » pour une performance
commerciale accrue*

04 janvier 2013



Le sommaire

La problématique page 3

La prestation page 6

Le bénéfice client page 8

Mission en cours page 9

La problématique

Face à **un secteur public en pleine évolution**, confronté à de nouvelles contraintes de gestion (financières, techniques et humaines), votre acte de vente doit forcément s'adapter ...

Au-delà de la nécessaire mais insuffisante maîtrise de la réglementation des marchés publics, vendre au secteur public nécessite désormais une **connaissance approfondie des bouleversements structurels et culturels en cours** (réforme territoriale, acheteurs professionnels, groupements d'achats, contraintes financières, ...) ainsi qu'une **approche commerciale spécifique**.

La création d'une communauté de vendeurs « Secteur public » devient source de performance commerciale.

Or, à ce jour, le constat est le suivant :

Les marchés publics sont une **source commerciale importante** pour les grandes entreprises et certaines PME.

Les entreprises perçoivent la vente au secteur public comme extrêmement **complexe et porteuse d'échecs souvent non explicités**.

La problématique

Cette complexité et ses échecs sont dus entre autres :

- Au manque d'information sur les **réformes structurelles en cours** au sein de l'Etat, des collectivités territoriales et du monde de la santé publique
- A la méconnaissance du processus en cours de **professionnalisation des acheteurs publics** et à leurs **nouvelles attentes** de performance technico économique
- A la faible connaissance par les personnels commerciaux du **processus d'instruction des achats et des marchés publics** au sein de la Personne Publique et de ses **contraintes** organisationnelles, juridiques et financières
- A la faible maîtrise par les personnels commerciaux des **clauses administratives et juridiques** contenues dans les documents constituant le dossier de consultation des entreprises (cahiers des charges)
- A des **lacunes de gestion des réponses** (manque de préparation, de suivi du dossier d'instruction, réponses en urgence via un processus cloisonné)
- A la production d'**offres souvent lourdes, trop standardisées, impersonnelles**, ne s'adressant pas aux multiples acteurs décisionnaires d'une entité publique et se réduisant à des échanges entre techniciens

La problématique

Ces méconnaissances et mauvaises pratiques entraînent :

- Des **réponses de mauvaise qualité** (souvent sans même avoir l'impression de fournir une mauvaise réponse)
- Des **rancœurs et des incompréhensions** voire des suspicions ... « j'ai une bonne offre, un bon prix et je perds ! »
- Une **moindre implication** dans les réponses aux marchés qui entraîne une qualité encore plus faible des réponses et qui aboutit à un abandon progressif des réponses aux marchés publics

La structure du projet « vendre au secteur public »

Phase 1 : Audit de l'action commerciale Secteur Public

Phase 2 : Préconisations

Phase 3 : Mise en œuvre

Comité de pilotage N°1: Réunion de cadrage

Réunion de cadrage

Collecte et analyse des données

Entretiens avec les directeurs et les acteurs impliqués dans l'acte de vente au secteur public

Analyse de DCE et des réponses associées

Analyse des processus et des ressources mobilisées sur l'acte de vente

Comité de pilotage N°2: présentation état des lieux

Assistance à la définition de la politique et des objectifs de vente au secteur public de l'entreprise

Définir et proposer des scénarii d'organisations commerciales et leur dimensionnement (ressources, avantages et inconvénients)

Définition du programme de développement des pratiques et ateliers de professionnalisation (indicateurs, processus, outils, fiches pratiques)

Définir le programme de déploiement

Comité de pilotage N°3 : présentation préconisations

Lancement du projet

Développement des compétences

- Formation « Vendre au secteur public »
- Formation « Mise en application »
- Coaching de directeurs « Piloter les commerciaux secteur public »

Missions complémentaires de professionnalisation

- Assistance sur dossiers opérationnels
- E Learning
- Outils d'aide aux commerciaux

Pilotage du projet

Livrable 1

État des lieux des pratiques de vente
Etat des connaissances « secteur public »
Synthèse des actions à déployer à court terme

Livrable 2

Préconisations d'organisation
Synthèse des action structurantes
Plan d'actions

Livrables 3

A convenir en fonction des actions sélectionnées

La prestation de Crop and co

Crop and co intervient chez ses clients dans le cadre d'un projet de conseil décomposé en trois missions ::

1°/ Une mission de **diagnostic** de votre action de vente orientée Secteur Public (entretiens; audits documentaires; étude du système d'information) :

- ✓ Etude de votre culture Secteur Public
- ✓ Etude de votre structuration commerciale
- ✓ Etude des processus de vente (approches clients ; outil CRM ; détection des appels d'offres ; gestion des go/no go ; processus de réponse aux consultations publiques ; ...)
- ✓ Analyse de vos documents de réponses aux consultations
- ✓ Analyse des évaluations de vos succès et échecs
- ✓ Rédaction et présentation d'un bilan de diagnostic
- ✓ Bilan des connaissances sur le secteur public (organisation; contraintes; réglementation; ...)

2°/ Une mission de **préconisations** portant sur l'organisation commerciale et sur le développement des bonnes pratiques (transfert de compétences; missions complémentaires de professionnalisation)

La prestation de Crop and co

3°/ Une mission de **déploiement des bonnes pratiques** à double composante : développement des compétences et missions complémentaires de professionnalisation.

- Développement des compétences
 - ✓ **Formation « vendre au secteur public »** : animation de sessions de formation outillées à destination de l'ensemble des personnels impliqués dans les réponses aux consultations publiques (avant vente, vente, personnels administratifs et juridiques, techniciens, encadrements, ...). Les sessions comportent 2 jours de cours ainsi qu'une journée de retour d'expérience 4 à 5 mois plus tard. (3 jours)
 - ✓ **Formation « Mise en application »** : travail sur cas pratiques de réponses à appel d'offre public (1 jour)
 - ✓ **Session de coaching des responsables commerciaux sur la thématique du pilotage des commerciaux secteur public (1 jour)**
- Missions complémentaires de professionnalisation
 - ✓ **Assistance sur dossiers opérationnels** : intégration du consultant Crop and co à une équipe commerciale sur un projet secteur public (action commerciale amont; analyse de DCE; élaboration de réponse; participation aux négociations; assistance juridique sur le projet)
 - ✓ **E Learning** : formations à distance sur thématiques ciblées (exécutive summary; les recours contentieux; repérage des personnes clés en secteur public; ...)
 - ✓ **Création ou personnalisation d'outils à destination des équipes commerciales** : grille de go / no go; analyse des acteurs clés du compte client avec recueil des attentes et plans d'action; CRM; grille d'analyse de la maturité achat du client; grille d'évaluation du projet; ...
 - ✓ ...

La prestation de Crop and co

Illustration : thématiques principales abordées lors de la formation « vendre au secteur public »

- Comprendre les **spécificités du secteur public** (organisation, réglementation, état d'esprit, gestion du temps, ...), ses **contraintes** (organisationnelles, comptables, juridiques, ...) et les **évolutions** en cours (réforme territoriale ; réforme hospitalière)
- Comprendre le **mouvement de professionnalisation des achats** au sein du secteur public et anticiper leurs impacts sur votre acte de vente
- Connaître les caractéristiques des **procédures de consultation** des entreprises dans le cadre des Marchés Publics et les règles et outils de **dématérialisation**
- Connaître les **éléments clés de la réglementation des Marchés Publics**, les **écueils à éviter** lors de la réponse aux consultations et savoir être **force de proposition** de cahiers des charges adaptés à vos solutions techniques et commerciales
- Savoir mettre en œuvre **les 7 clés du succès** lors d'une réponse à une consultation (sourcing, dimensionnement, techniques rédactionnelles, gestion de planning, maîtrise du processus, gestion des go/no go, évaluations ...)

Les bénéfices client

Le retour sur investissement de la mission se compose :

- D'une nouvelle approche commerciale Secteur Public structurée, argumentée, outillée et véhiculée par des équipes commerciales créant une véritable communauté (identité d'objectifs, de savoirs, de langages, de comportements et d'approches)
- D'une connaissance fine du secteur public, des fondamentaux de la réglementation des marchés publics et des finances publiques :
 - évitant erreurs administratives et erreurs techniques rendant les offres irrecevables ou inacceptables
 - permettant aux commerciaux d'être force de proposition dans l'élaboration des cahiers des charges techniques et commerciaux adaptés à vos solutions techniques et commerciales
- De plans d'actions opérationnels d'approche commerciale
- D'instructions optimisées des réponses aux consultations publiques
- Et au final d'équipes commerciales professionnalisées et re motivées

CROP & CO

La performance achats

Michel MADAR

LD : + 33 (0) 4 72 67 99 99

Mob : + 33 (0) 6 25 96 03 73

Fmichel.madart@cropandco.com



http://twitter.com/Crop_and_co

**40, av. Chanoine Cartellier
69230 SAINT GENIS LAVAL**

Tél. +33 (0)4 72 67 99 99

Fax +33 (0)4 72 67 99 98

www.cropandco.com

LYON / PARIS / MARSEILLE / CASABLANCA / BARCELONE