

# COMMENT BÂTIR DÈS LE RECRUTEMENT LA FIDÉLISATION DE VOS VENDEURS



En raison de leur relation directe avec le client, vos commerciaux représentent les collaborateurs-clés à faire adhérer aux valeurs de votre entreprise et à la concrétisation de vos objectifs de chiffre d'affaires. Pour favoriser cet engagement au quotidien et retenir les meilleurs talents, vous devez manager une politique de fidélisation axée spécifiquement sur les vendeurs. Celle-ci doit débuter dès le recrutement afin de vous garantir une efficacité maximale.

Voici comment en organiser facilement les 3 étapes majeures.

## ÉTAPE N°1 : RÉUSSIR VOTRE PREMIÈRE PRISE DE CONTACT

Ne commettez pas l'erreur courante de fidéliser vos commerciaux une fois que ceux-ci ont obtenu d'excellents résultats ! Votre démarche doit être beaucoup plus subtile et de plus longue haleine : l'attachement de vos vendeurs aux performances de votre entreprise débute dès la première prise de contact, lorsqu'ils sollicitent un emploi chez vous.

Assurez-vous par conséquent que vos procédures de recrutement :

- se distinguent par leur professionnalisme chaleureux et leurs échanges respectueux,
- permettent au candidat d'avoir une vision réelle et précise de l'environnement de votre entreprise ainsi que de vos attentes,
- aident le futur collaborateur à déjà préparer sa prise de poste, avec la remise de tous les documents liés à votre management des ventes.

## ÉTAPE N°2 : FACILITER L'INTÉGRATION OPÉRATIONNELLE DU VENDEUR

Considéré comme une perte de temps ou une simple formalité dans certaines concessions, le stage d'intégration constitue pourtant un élément-clé dans la fidélisation d'un nouveau vendeur. Il permet en effet au collaborateur d'assimiler rapidement et efficacement la plupart de vos méthodes sans la pression du résultat. En parallèle, vous vérifiez la motivation réelle du commercial, qui, pour sa part, s'assure que son poste lui propose un épanouissement personnel satisfaisant.

Une intégration réussie nécessite :

1. un programme de découverte progressif étalé sur plusieurs semaines,
2. la désignation d'un parrain véritablement impliqué, en n'hésitant pas à offrir une motivation financière,
3. un suivi écrit et une validation très régulière des objectifs d'apprentissage, avec remontée directe au chef des ventes et au dirigeant de l'entreprise.

## ÉTAPE N°3 : CRÉER UNE FORMATION INITIALE PERFORMANTE ET MOTIVANTE

En complément du stage d'intégration, un programme de formation continue doit permettre à votre commercial de maîtriser de manière autonome l'ensemble des règlements, du catalogue-produits et des services de votre concession.

1. Pour faciliter l'apprentissage, mettez à disposition de votre nouveau vendeur un véritable manuel structuré, si possible découpé en chapitres thématiques, que vous éditez sous forme papier ou électronique,
2. Prévoyez à intervalles rapprochés un contrôle des connaissances et des compétences sous votre supervision ou celle du chef des ventes. Assurez-vous que les questions et les réponses soient enregistrées par audio ou par écrit.
3. Restez ferme sur le principe de validation des acquis : seule la maîtrise avérée d'une thématique autorise l'étude d'une autre partie du manuel. Un moyen reconnu de s'assurer des efforts constants de votre collaborateur.

**La fidélité de vos équipes commerciales se bâtit dès le début de vos relations. Il est donc nécessaire d'organiser votre recrutement, votre programme d'intégration et votre politique de formation initiale afin de favoriser le bien-être, l'implication et la motivation de vos vendeurs. La garantie d'un personnel réellement à l'aise avec vos procédures, vos valeurs et vos objectifs !**