



ManpowerGroup
Solutions

BUSINESS CASE VOLTONOMY



External Sales Force Solutions

Voltonomy connaît une croissance rapide grâce à l'outsourcing de ses activités de vente.

POINT DE DÉPART

- Une nouvelle entreprise en phase de démarrage veut lancer ses produits rapidement sur le marché
- Besoin d'une force de vente flexible, qui évolue avec les résultats de vente
- Recherche d'un partenaire externe qui soit prêt à partager les risques

NOTRE SOLUTION

- Solution totale pour la gestion de l'équipe de vente et des collaborateurs du call-center (recrutement, formation, coaching, suivi)
- Développement d'un CRM sur mesure avec rapportage adapté
- Actions marketing communes pour lead generation

RÉSULTATS

- Départ rapide et croissance des activités de vente
- Taux de conversion élevé : 1 appel téléphonique sur 4 conduit à une visite chez le client, et une visite sur 3 débouche sur un contrat
- Gain d'efficacité en combinant project know-how et expertise commerciale
- Davantage de temps pour le core business
- Stabilité et continuité

« Un entretien téléphonique sur quatre débouche sur un rendez-vous et un rendez-vous sur trois aboutit à un contrat. »

Prendre un départ fulgurant avec l'installation de panneaux solaires, telle était l'ambition de l'entreprise belge Voltonomy, qui a ouvert ses portes à la mi-2009. Mais, en tant que nouveau-venu, comment adapter constamment son organisation de vente à l'évolution de ses chiffres de vente ? En sous-traitant intégralement sa gestion, est-il apparu. Alexandre Serwy, Sales Manager de Voltonomy, explique le choix de l'outsourcing.

Flexibilité et speed-to-market

« Depuis les débuts de Voltonomy, nous travaillons délibérément avec une force de vente externe. Nous sommes installateurs de panneaux solaires : recruter des vendeurs n'est pas notre métier. Et que faire si, en raison de fluctuations dans les ventes, nous nous retrouvons soudain avec trop ou trop peu de main d'œuvre ? C'est pourquoi nous avons engagé une collaboration avec les spécialistes de

ManpowerGroup Solutions. Le personnel de notre équipe de vente et de notre call-center est sur leur payroll. C'est donc à eux d'adapter en permanence le nombre de collaborateurs aux objectifs fixés. Le fait que, via le réseau d'agences de leur société mère Manpower, ils aient un large accès au marché des candidats est autant de gagné. Sans eux, nous n'aurions peut-être jamais démarré aussi rapidement. »

Du recrutement à la lead generation

« Nous sous-traitons notre appareil de vente de A à Z. Le recrutement, la formation et le coaching en vente, et l'accompagnement de notre personnel repose entièrement entre les mains de ManpowerGroup Solutions. Nous gardons bien sûr la responsabilité de la stratégie, de notre positionnement, et de la formation et du coaching au niveau technique et produit des commerciaux à 100% dédiés à notre projet. ManpowerGroup Solutions gère

nos vendeurs et a mis sur pied, dans ses propres bureaux, à Woluwe, un call-center pour les clients Voltonomy. Ensemble, nous avons développé un CRM à la mesure de notre business. De même, ManpowerGroup Solutions élabore avec nous des initiatives de marketing afin d'attirer de nouveaux clients. Les taux de conversion prouvent que notre partenariat fonctionne : un entretien téléphonique sur quatre débouche sur un rendez-vous et un rendez-vous sur trois aboutit à un contrat. »

Risques partagés, responsabilité partagée

« En tant que nouvelle entreprise, vous devez être de taille à affronter de nombreux risques et incertitudes. ManpowerGroup Solutions était prêt à faire le saut avec nous. Même si leur propre rentabilité n'était pas garantie lors de la phase initiale, ils croyaient en notre projet. Nous ne partageons pas uniquement les risques, mais aussi les responsabilités. Nous plaçons en fait nos objectifs entre les mains de ManpowerGroup Solutions. Les réaliser et entreprendre à cette fin les actions nécessaires relève de leur

responsabilité. Si nous perdons le contrôle ? Non, car nous sommes en constante concertation. Nous recevons des rapports et des analyses afin de savoir à tout moment à quoi nous en tenir. Et, chaque semaine, nous nous réunissons ensemble autour de la table afin d'anticiper et d'adapter notre approche. »

Travail sur mesure et implication

« Voltonomy retire certainement une plus-value de l'expertise de ManpowerGroup Solutions en project management. Tout spécialement pour Voltonomy, notre partenaire a engagé une personne qui se charge de l'administration du personnel pour l'équipe de vente et du call-center. Le responsable du projet de ManpowerGroup Solutions dispose ainsi de davantage de temps et d'espace pour réfléchir avec nous. Ce n'est pas pour rien que nous entretenons un partenariat ouvert. C'est justement cette implication qui est cruciale pour le succès de notre processus de vente. Je connais peu de partenaires qui désirent investir autant de temps et d'énergie dans une jeune entreprise en phase de démarrage. »

FACTEURS DE SUCCÈS CRITIQUES

- Travail sur mesure et partenariat accru
- Expérience au niveau du project management
- Implication auprès des cibles et engagement pour le résultat
- Responsabilité et risques partagés
- Suivi systématique au moyen de chiffres objectifs et d'analyses
- Communication ouverte
- Rapidité de réaction

AVANTAGES SUPPLÉMENTAIRES

- Pas de pression supplémentaire sur la charge salariale : les collaborateurs sont sur le payroll de ManpowerGroup Solutions
- Maintien du contrôle grâce à une concertation permanente
- Facturation transparente sur la base de résultats réels
- Flexibilité et sécurité d'emploi pour les commerciaux grâce aux différents projets 'SalesForce' gérés par ManpowerGroup Solutions

« Nous plaçons en fait nos objectifs entre les mains de ManpowerGroup Solutions. Les réaliser et entreprendre à cette fin les actions nécessaires relève de leur responsabilité. »

Concernant Voltonomy

Voltonomy est un installateur belge de panneaux solaires destinés au marché résidentiel. L'entreprise a été fondée à la mi-2009 et connaît depuis lors une solide croissance. Outre le siège principal à Mons, elle possède également une filiale dans la ville française de Marseille.

www.voltonomy.be



ManpowerGroup Solutions est depuis 20 ans déjà une référence en matière de solutions d'outsourcing « people based » développées sur mesure. Cette filiale à la croissance rapide de ManpowerGroup se charge de l'intégralité ou d'une partie de la gestion des activités, services ou projets que les entreprises ne considèrent pas comme leur core business. ManpowerGroup Solutions conclut à cette fin un engagement de résultat avec ses clients afin de rationaliser les services, l'effectif du personnel et les processus de travail. Le résultat de cet engagement ? Davantage de temps pour le core business, une plus grande continuité, une qualité supérieure et des réductions des coûts démontrables. Tout ceci représente plus de 600 experts ou « ambassadeurs » actifs chez des clients de secteurs très variés.

BUSINESS CASE VOLTONOMY

FOCUSING ON YOUR CORE BUSINESS
IS HUMANLY POSSIBLE.



ManpowerGroup Solutions
Av. Des Communautés 110
1200 Bruxelles - Belgique
T +32 (0)2 289 66 80
info@manpowergroupsolutions.be
www.manpowergroupsolutions.be

