

A notre propos...

Nos prestations en matière de conseil, formation et coaching se basent sur une approche **globale et systémique** des trois niveaux.



Organisation



Équipe



Individu

Tous les trois niveaux sont étroitement liés et possèdent une influence mutuelle considérable qui ne se limite pas seulement à l'aspect fonctionnel. D'un **point de vue systémique**, l'homme en tant qu'individu forme le point central. Cet être individuel complexe appartient à divers systèmes (famille, entreprise, associations, etc.). Comme il agit selon ses propres motifs, mais également en interaction avec les autres, il est **simultanément** membre de **divers** systèmes de valeurs. En fonction de la structure de sa personnalité, il se crée une **sphère privée** plus ou moins grande entre ces systèmes.

Il s'agit de stimuler, d'élargir et de stabiliser cette sphère privée et créatrice et d'encourager chaque individu à **rechercher une optimisation de ses performances personnelles tout en préservant un équilibre entre l'environnement professionnel et privé**. Ceci libère des potentiels considérables et constitue le facteur de motivation qui transforme **vos collaborateurs en des co-entrepreneurs engagés**.

L'objectif de notre travail est d'inciter l'individu, le groupe/l'équipe et l'ensemble de l'organisation à **accentuer** son individualité et **ses points forts**. Parallèlement, nous soutenons le processus visant à trouver une solution efficace aux défis individuels et qui soit aisée à mettre en place. Ce sont **les conditions d'un succès à long terme sur le marché**.

Notre philosophie

Les marchés et notre environnement professionnel sont inscrits dans un processus de changement fondamental. Les structures familiales sont ébranlées notamment à cause des événements politiques mondiaux.

Dans cette période de bouleversements profonds, nous vivons un changement reconnaissable des valeurs comme support d'une nouvelle gestion de l'entreprise.

De nouveaux contenus doivent être conférés aux termes conceptuels, tels que CRM, gestion des relations, leadership ou gestion des ressources humaines.

Le changement est la seule chose sûre !
Gestion des changements !
Des produits absolument interchangeable !

Nous trouvons, fidélisons et passionnons aujourd'hui nos clients uniquement par notre personne ou celle de nos «collaborateurs», voici pourquoi

Notre bien le plus précieux – est le collaborateur !

13 % des employés apprécient leur travail
19 % ont déjà démissionné psychologiquement
68 % exécutent uniquement leur travail selon les règles !
(étude Gallup actuelle)

D'une part, les informations et les connaissances sont actuellement nos ressources les plus importantes. D'autre part, le succès durable à une époque de mutation rapide repose sur des changements nécessaires. Ce n'est pas – l'économie, la situation politique, l'environnement social... – qui doit changer, le comportement des individus, des collaborateurs, des cadres doit évoluer.

Perspective Stratégie

Des conditions environnementales en mutation permanente ainsi que des modifications économiques, écologiques, sociales et technologiques des conditions cadres vous forcent en tant qu'entrepreneur à réfléchir et à adapter votre stratégie d'entreprise à des intervalles de plus en plus courts.

Une réflexion et une action stratégiques signifient se positionner pour l'avenir et se procurer une longueur d'avance par rapport à la concurrence à l'aide d'une gestion stratégique.

Il s'agit de dégager les meilleurs rendements avec les points forts de la position de force par rapport à la concurrence.

Ce processus dynamique et créatif dans le développement de la stratégie exige une réflexion audacieuse comprenant des alternatives et des options et une analyse profonde de la situation de départ.

Vous bénéficierez d'un soutien efficace lors de la conception de votre stratégie au niveau de l'entreprise. Votre stratégie individuelle d'entreprise sera conçue avec vous méthodiquement et en étapes successives.

A partir de votre stratégie, les facteurs de succès dans le déploiement sont les domaines de compétences de la Balanced Scorecard :

[Perspective Personnel](#)
[Perspective Processus](#)
[Perspective Clientèle](#)

Perspective Personnel

Vous avez défini votre stratégie et vos objectifs sont fixés. La participation de vos collaborateurs à leur mise en œuvre sera un facteur décisif dans la réussite de votre projet.

Les modifications permanentes et nécessaires à une époque de concurrence exacerbée déstabilisent les collaborateurs. Pour améliorer la collaboration entre les membres d'une équipe et réduire les obstacles entre les services, des personnes compétentes et enthousiastes doivent pouvoir évoluer dans une culture d'entreprise à forte valeur ajoutée.

De nouvelles stratégies, structures et processus doivent être acceptés, mis en œuvre et portés par les collaborateurs. Pour les déployer, il s'agit de former des personnalités dirigeantes, de promouvoir la communication informelle, de transmettre et d'incarner les valeurs. Vous devez pouvoir palper cette ambiance de confiance et culture du travail d'équipe !

Des programmes correspondants doivent être conçus pour vos cadres, qui doivent accompagner les individus, les processus et les prestations au sein d'un environnement complexe et en mutation permanente (par ex. [Extended DISC – typologie des comportements](#))

Vos cadres doivent être en mesure de

- reconnaître et de répondre aux divers besoins (motivation)
- de travailler avec efficacité avec des individus différents dans des situations diverses
- de faire preuve de résultats
- de nouer des contacts professionnels
- de diriger des équipes
- de répondre aux exigences de qualité
- de traiter constructivement les modifications au sein de l'entreprise

Toutes les mesures dans la formation du personnel ont, en somme, pour but d'activer les potentiels des collaborateurs, d'exploiter et de renforcer l'intelligence émotionnelle au niveau de la perception personnelle, du développement personnel, de la perception sociale et de la compétence personnelle.

Vos collaborateurs ont à chaque instant de multiples contacts avec des personnes intéressées et des clients, donc avec le marché. Le point décisif est de savoir quelles compétences vos collaborateurs reflètent. Agissent-ils uniquement comme collaborateurs ou comme co-entrepreneurs ?

La lutte concurrentielle a depuis longtemps cédé la place à la lutte des compétences.

Perspective Processus

Le domaine des compétences ‘développement des processus’ se concentre sur l’orientation de votre entreprise sur le marché. Un déroulement interfonctionnel assure une efficacité des processus et de la rapidité. Avec l’aide des systèmes de workflow, les interfaces de processus doivent être optimisés.

Une analyse exhaustive de la situation réelle et actuelle des processus permet de reconnaître et de mettre de côté les processus inefficaces, de nouveaux processus seront conçus, ceux qui fonctionnent le mieux seront mis en œuvre et complétés.

Cette orientation se concentre sur les processus du réseau de distribution et intervient en étroite collaboration avec la direction et les collaborateurs de votre entreprise.

... donnez vie à vos stratégies...

Perspective Clientèle

Acquisition de clientèle
Développement de clientèle
Fidélisation de la clientèle
Enthousiasme des clients
Retour des clients

Vous vous trouvez sur des marchés extrêmement concurrentiels !
Votre réseau de distribution se plaint de la rude concurrence et de la baisse des prix ! Vos chiffres-clés de la Balanced Scorecard montrent qu'une modification du marché est en cours depuis longtemps !

Qu'entreprenez-vous pour faire face à cette évolution ?
Quelles mesures prenez-vous pour optimiser la gestion de votre réseau de distribution ? Avant d'entreprendre des corrections, vous devez mesurer les performances !
Comment est structuré le contrôle de gestion de votre réseau de distribution ?
Comment assurez-vous les processus de changements auprès de vos collaborateurs de ventes au sein de votre organisation et à l'extérieur ?
Connaissez-vous vos clients (style de comportement, profil de responsabilité, profil relationnel..) ?
Quel est votre taux de départ de clients ?
Quel est le taux de satisfaction de votre clientèle ?
Quel est le potentiel de ventes complémentaires ? (valeur client)
Avez-vous déjà introduit avec succès une gestion de vos grands comptes ? (national/européen/mondial)
Comment faites-vous pour acquérir de nouveaux clients ?
Comment fidéliser vos clients sans empiéter sur votre marge brute ?
Comment menez-vous vos négociations de prix ?

Vous devez vous poser toutes ces questions et y répondre soigneusement. L'orientation vers la clientèle, les clients de vos clients et leurs clients respectifs...est la clé du succès sur le marché !

Des collaborateurs qui connaissent les prestations de votre entreprise et ses bénéfices pour les clients, une classification exacte de la clientèle, une structure intelligente du réseau de distribution et une gestion ciblée de la clientèle sont les éléments du succès d'une entreprise.

Pour de telles questions et autres thèmes identiques relatifs au développement de la clientèle, les divers experts de SPPC vous accompagnent avec succès au travers de tous les processus d'évolution.