



RÔLE DES COLLABORATEURS AU GUICHET

1. Synthèse

La participation des collaborateurs du GUICHET aux processus de Vente évolue sur deux plans :

- La décentralisation des saisies ;
- La mise à disposition de nouvelles fonctionnalités leur ouvrant des tâches valorisantes (Diversité de produit et pouvoir de décision sur solvabilité).

On note trois conséquences majeures sur le stress opérationnel :

- La diminution des retranscriptions limitera les erreurs et les délais ;
- Les informations du dossier et des alertes amélioreront la qualité des offres et la rapidité de réponse au client.
- Les nouvelles fonctionnalités ouvrent la possibilité aux collaborateurs d'une meilleure gestion de leur performance grâce aux dispositifs d'autocontrôle et d'auto formation.

Leur interlocuteur privilégié reste le Chef des Ventes, dont l'action est renforcée grâce aux statistiques disponibles.

Le bilan global de motivation est donc très positif.

2. Analyse par Domaine

Cette analyse présente les adaptations du travail concret des Collaborateurs.

Domaine : Vente	
Procédure	Changement
Traiter demande simple	Saisie à l'écran, avec calcul des prix et rabais commerciaux pour l'ensemble de la gamme mise en vente aux guichet.
Analyser demande temps réel	L'analyse de solvabilité est une augmentation du pouvoir de décisions et un enrichissement des tâches dont la complexité est rendue maîtrisable grâce au nouveau logiciel.
Domaine : Gestion	
Action	Changement
Pas d'implication	

3. Points ouverts, Points clés

Le bilan de l'exigence de polyvalence montre que la mise en place devra être progressive et s'accompagner d'une formation adéquate des collaborateurs et de leur ligne hiérarchique.

Plusieurs actions sont planifiées :

- Un mini-bilan de compétences en fonction des produits finalement mis en vente comme produits guichet ;
- Création d'un dispositif d'auto formation en ligne pour les calculs de solvabilité des cas complexes ;
- Système de tutorat pour les moins expérimentés.