

FICHE DE SYNTHÈSE - FAMILLE COMMERCIALE



Caractérisation de l'évolution du métier à horizon 2025

1 Offre et relation adhérent

- La notion de « service » est renforcée : les mutuelles ne vendent plus seulement des produits mais également des services.
- La fidélisation des adhérents est un enjeu central en raison de la concurrence accrue : cela implique de développer un accompagnement adhérent personnalisé et de qualité.
- La relation adhérent est multicanale et nécessite une capacité à créer des relations privilégiées avec les adhérents, quel que soit le canal utilisé.
- La connaissance adhérent se renforce grâce à la numérisation et aux nouveaux usages.

2 Organisation et modes de fonctionnement des équipes

- Le rôle d'experts commerciaux travaillant en binôme avec des commerciaux généralistes se développe pour apporter des éclairages techniques aux adhérents si besoin.
- Les interactions entre les différentes équipes commerciales (itinérantes, en plateforme, CRM,...) se multiplient et renforcent l'importance de la cohérence de discours entre elles.

3 Métier et équipes commerciales

- Les techniques de vente s'uniformisent pour l'ensemble des acteurs du marché en raison des rapprochements actuels et à venir.
- Les équipes commerciales se développent selon deux axes :
 - ✓ la professionnalisation de l'acte de vente (qualification et anticipation des besoins, proposition d'une offre adaptée, accompagnement) ;
 - ✓ la construction d'un relationnel de qualité à travers le développement de compétences comportementales (réactivité, agilité,...) et techniques (négociation, fidélisation...).

Evolution souhaitée des compétences

1 Compétences qui resteront stables

	Technique (Tech.)	Comportemental (Comp.)
Maîtriser l'offre et connaître les bénéficiaires afin d'informer les entreprises / les particuliers sur les produits qui leur correspondent dans le respect de la réglementation en vigueur - (T)*	X	
Maîtriser les techniques commerciales pour proposer des contrats adaptés aux besoins des adhérents et des prospects - (T)*	X	
Suivre et analyser son activité commerciale en utilisant les outils de suivi et de gestion administrative et commerciale - (T)*	X	
Maîtriser les techniques de négociation - (2),(3)*	X	

* (T) : transverse (1) : spécifique à la sous-famille « Conseil et Vente sédentaire » (2) : spécifique à la sous-famille « Conseil et Vente itinérante » (3) : spécifique à la sous-famille « Encadrement / Animation des réseaux commerciaux »

FICHE DE SYNTHÈSE - FAMILLE COMMERCIALE

Evolution souhaitée des compétences

2

Compétences qui gagnent en importance

	Tech.	Comp.	Développement
Fidéliser un portefeuille d'adhérents – (T)*	X		Très important
Identifier le besoin de l'interlocuteur (adhérent, prospect) – (T)*	X		Important
Valoriser l'image et l'offre de services de la mutuelle – (T)*	X		Important
Maîtriser l'utilisation des outils multicanaux – (T)*	X		Important
Optimiser son organisation et ses visites auprès des entreprises / prospects – (2),(3)*	X		Important
Accompagner le développement des compétences de l'équipe – (3)*	X		Important
Adopter une posture et un discours pertinents en adéquation avec l'interlocuteur – (T)*		X	Important
Travailler en mode collaboratif – (T)*		X	Important
Animer et fédérer l'équipe autour des objectifs opérationnels et des projets de changement – (3)*	X		Important
Promouvoir les idées et participer à la conception de nouvelles offres – (3)*	X		Mesuré

3

Compétences émergentes

	Tech.	Comp.	Développement
Etre agile – (T)*		X	Très important
Savoir exploiter les données adhérents – (T)*	X		Important
Assurer les remontées d'information adhérent du terrain – (T)*	X		Important
Développer les compétences des équipes à travers le coaching commercial – (3)*	X		Important

* (T) : transverse (1) : spécifique à la sous-famille « Conseil et Vente sédentaire » (2) : spécifique à la sous-famille « Conseil et Vente itinérante » (3) : spécifique à la sous-famille « Encadrement / Animation des réseaux commerciaux »

FICHE DE SYNTHÈSE - FAMILLE COMMERCIALE

Leviers à mettre en place ou à renforcer

Objectifs	Leviers	Horizon	Faisabilité	Atteinte des objectifs
Développer un esprit entrepreneurial	Mettre en place des partenariats avec des start-ups, écoles...	Moyen terme	Faible	Moyen
Développer la culture d'entreprise	Adopter un discours mutualiste	Court terme	Forte	Moyen
	Faciliter l'appropriation des valeurs par les collaborateurs et les adhérents	Court terme	Moyenne	Moyen
Développer la culture du résultat	Définir et déployer des indicateurs de suivi des résultats pour l'ensemble des collaborateurs	Court terme	Moyenne	Moyen
Développer les méthodes de travail collaboratives	Développer des partenariats internes avec les experts de la fonction commerciale, entre les fonctions RH et métier	Court terme	Faible	Moyen
Améliorer et adapter les formations	Dynamiser les parcours de formation	Court terme	Moyenne	Moyen
	Diversifier et ajuster le contenu des formations	Court terme	Forte	Moyen
Garantir la reconnaissance des résultats	Initier un système de rémunération avec une part variable	Court terme	Forte	Moyen
	Lier une part de la rémunération à la satisfaction adhérent	Moyen terme	Faible	Fort
Sécuriser les recrutements	Développer de nouvelles méthodes d'évaluation du recrutement	Court terme	Forte	Moyen
	Diversifier les profils dans les équipes	Moyen terme	Faible	Faible
Créer un vivier de jeunes talents	Développer le recrutement d'alternants	Court terme	Forte	Moyen
Fidéliser les collaborateurs en améliorant la QVT	Mettre en place le télétravail	Moyen terme	Moyenne	Faible
Valoriser les compétences	Structurer les parcours professionnels au sein de la famille commerciale	Moyen terme	Moyenne	Faible
	Faciliter les passerelles entre familles		Moyenne	Faible