

Préface de Michel LACOSTE

L'entreprise est un organisme complexe dont la bonne santé ne s'obtient que par la conjugaison de nombreux facteurs. Et comme tout organisme vivant, cette bonne santé ne peut se maintenir qu'en sachant évoluer au sein d'un environnement dont nous savons tous qu'il est en perpétuelle mutation, du fait des évolutions rapides des besoins des marchés que chaque entreprise cherche à satisfaire, qu'il s'agisse de services, de biens de consommation ou de biens d'équipement.

Les maîtres mots de cette recherche sont connus : l'innovation, la qualité, le contrôle des coûts, le service aux clients, la formation d'équipes humaines performantes, la communication sous toutes ses formes...

Mais il ne suffit pas de les prononcer, puis de s'imaginer que « quelqu'un d'autre » aurait la charge de leur mise en œuvre. Il est indispensable que chacun, dans l'entreprise, joue son rôle de membre d'une équipe, à la place qui est la sienne, afin d'apporter à tous ses collègues sa contribution à la construction d'un ensemble qui, à chaque instant, puisse démontrer sa cohérence et sa puissance.

Marie Agnès Martin et Laurent Goulvestre en traitant de façon approfondie un certain nombre de questions en relation avec l'organisation des équipes commerciales, nous poussent à une réflexion approfondie.

D'abord, bien sûr, pour tout ce qui concerne la mise en place, l'animation, la formation, l'évolution d'une force de vente. Il ne s'agit pas ici de « recettes » simplistes, mais bien d'un examen complet des rouages qui permettent de différencier une organisation commerciale efficace d'une autre plus banale.

Mais surtout, parce que les questions essentielles qu'ils abordent dans leur ouvrage sont souvent de portée bien plus générale. Les hommes et les femmes qui travaillent dans une entreprise ont, quelque soit leur fonction, besoin d'être recrutées, formés, motivés, dirigés, contrôlés.

C'est en ce sens que l'ouvrage de Marie Agnès Martin et Laurent Goulvestre sera utile à de nombreux lecteurs. Ils y trouveront une abondante matière qui leur permettra d'alimenter leurs réflexions sur le rôle qui doit être le leur et la façon dont ils peuvent le remplir. Je suis convaincu que cette réflexion, développée autour de l'approche méthodique et rigoureuse des auteurs, permettra à tous ceux dont les responsabilités comprennent l'animation et l'encadrement d'équipes, petites ou grandes, de progresser dans l'accomplissement de leurs propres objectifs.

Bonne lecture !

Michel LACOSTE
PDG de la société LACOSTE