



Commercial 2013 : Au secours ! Ils sont toujours aussi fous !

Help !



Vos témoignages affluent en ce début d'année...

Tous expriment la même fatigue, malgré les congés des fêtes, et la même lassitude devant ce système Bench qui

dure trop, et qui est même accentué avec des objectifs souvent considérés comme inatteignables.

On sent que cette situation, en rupture totale avec la Qualité de Vie au Travail pourtant agitée comme un étendard, porte ses effets délétères, à **tous les niveaux hiérarchiques, DA compris.**

Il nous faut ici rappeler devant les tentatives de désinformation véhiculée par la direction, que les organisations syndicales n'ont jamais négocié le système de part variable mis en place, où se

mêlent Benchmark et Objectifs (en plus individualisés à certains endroits !), avec de plus en plus d'administratif. Aucune organisation syndicale n'a émis un avis positif et SUD, avec d'autres, a clairement émis un avis négatif.

Il va falloir que la direction sorte de sa communication et se rende compte que ça suffit comme ça. La CERA est en train de passer par toutes les étapes pour se faire reconnaître comme entreprise respectueuse de l'environnement, et du développement durable (RSE, Energie 3.0 !...).

Mais on ne se rapproche pas d'un développement durable de l'activité commerciale de la CERA !

**C'EST VOUS
QUI LE
DITES !**



*A part les résultats qui les obnubilent, le reste ne compte pas !!!! ça ne change pas!! On parle toujours de faire mieux que les autres, bien sur!
En gros, nous avons de plus en plus de travail, les procédures sont lourdes et changent souvent !*

... J'avoue que je n'ai pas le temps de lire les nouvelles notes à mesure, ni le temps de traiter mon phoning, sachant qu'on me donne des nouvelles listes alors que je n'ai jamais fini de traiter les anciennes. Il faut faire le GAB, le phoning, la GERC, PROSPER, le MAD, lire toutes les docs que l'on reçoit, Sélection portefeuille, etc... à l'accueil, assurer des RV dont 2 assurances par semaine + phoning IZICARTE 1 heure/semaine, etc, etc, etc...

Ça c'est notre travail et nous le faisons.

Le plus grave, et nous ne comprenons pas pourquoi cela n'alerte personne, c'est que comme **nous n'atteignons jamais nos objectifs complètement dans quelque domaine que ce soit, le travail dévie et la qualité n'est plus du tout au rendez-vous.**

Cela n'est pas normal de vendre (je dis vendre pour ne pas dire autre chose) n'importe quoi à n'importe qui..... !!! Et je trouve certaines pratiques scandaleuses !

Je ne rentrerai pas dans le détail, mais on ne respecte plus du tout la clientèle.

J'entends un discours assez général dans les briefs et heures du jeudi qui consiste à dire : « On ne sait pas ce que les syndicats ont négocié mais grâce à eux on a maintenant un BENCH et des objectifs, et on est classé dans les deux ». Bref tout le monde met cela sur le dos des syndicats qui auraient négocié n'importe quoi !!

L'impression majoritaire est que rien n'a changé puisque on commente déjà le classement individuel des RCP des CC et celui des CAGP continue avec le BENCH 2013. Les objectifs sont-ils atteignables ou pas ? Tout le monde parle du fait qu'il faut atteindre 120% pour ne pas voir la part variable pénalisée, j'en croise peu qui le pense possible.

Pour les objectifs, je comprends mal qu'on doive être sur tous les tableaux, c'est redondant
Le prêt Immo n'est jamais mis en avant, dommage c'est mon point fort et concernant la part variable, c'est une usine à gaz.

... on part dans tous les sens, on se disperse, c'est pas bon.

Personnellement je continue comme avant : faire du mieux que l'on peut, en respectant les clients et jusqu'à présent, cela a plutôt bien marché.

Tant mieux si cela alimente tel ou tel tableau mais on fait notre boulot au mieux, et c'est tout.

Je trouve qu'on perd trop de temps au reporting, à la lecture du reporting, etc...

Par contre la question est : **va-t-on charger la mule encore longtemps !**

J'ai des appels d'autres collègues managers qui sont pourtant motivés et se sentent las de tout cela en ce moment et doutent d'eux-mêmes...attention danger !

Pour ma part, les nombres seront difficilement atteignables car clients très avisés, contexte fiscal difficile. Certaines ventes faciles de l'année dernière comme les Bouquets Liberté ne pourront être produits à même hauteur car stock épuré, idem pour IZICARTE où la clientèle est réfractaire.

Je dirai en résumé que l'année commence sur de la résignation tant sur les objectifs que sur la politique annoncée lors de la convention de 11/2012 qui ne tient pas du tout ses promesses.

Personnellement, je continue mon petit bonhomme de chemin avec l'espoir que mes efforts porteront leurs fruits. Pour l'instant, j'ai un peu l'impression de stagner dans mon métier, les formations proposées ne sont pas nombreuses voir inexistantes. Je me forme donc un peu dans mon coin pour certaines choses comme la nouvelle fiscalité par exemple.

En ce qui me concerne, je ressens ce début d'année comme le départ d'un sprint long, voir très long, même trop long.

Les objectifs sont toujours les mêmes, c'est-à-dire, toujours plus avec de plus en plus de résultats demandés, et de moins en moins de clients intéressés, car à force, ils finissent par sentir la pression commerciale que nous sommes obligés de leur mettre sur les épaules et pour certains, commencent à être sérieusement agacés de nos appels téléphoniques.

On nous a présenté un tableau avec des objectifs individualisés pour le calcul de la part variable pour l'année 2013. Je ne vais pas dire qu'ils ne seront pas réalisables, mais quand il faut une cinquantaine de nouveaux clients en net.....voilà.

Je pense qu'une année difficile s'annonce, mais faut tenir bon.

...notamment la collecte (pour mon agence) où l'objectif est bien plus élevé que la réalisation N-1.

Ce que je trouve anormal c'est qu'il faut être à 120% de l'objectif pour « toucher » le maximum sur cette ligne.