LA GAZETTE
Nord - Pas de Calais
7 RUE JACQUEMARS-GIELEE
59800 LILLE - 03 28 38 45 22

23/29 OCT 13
Bi-hebdomadaire

Surface approx. (cm²) : 431

CHALLENGE DE LA PERFORMANCE COMMERCIALE 2013

Quatorze entreprises plus performantes les unes que les autres

Guillaume **CUGIER**

Organisé en partenariat par la chambre consulaire de l'Artois, le cabinet Essencial et *La Gazette Nord – Pas de Calais*, le Challenge de la performance permet de voir comment les entreprises sont perçues par leurs clients et de leur procurer des pistes de développement. Retour sur la 6e édition.

© Photo ACTPresse

La 6e édition du Challenge de la performance commerciale a permis de mettre à l'honneur quatorze entreprises, cinq d'entre elles ont été primées.

Depuis plusieurs mois, vous suivez dans les colonnes de *La Gazette Nord - Pas de Calais*, les portraits des entreprises inscrites au Challenge de la performance commerciale. L'opération "Les ponts d'or, le Challenge de la performance commerciale" avait été mise en place par la chambre de commerce et d'industrie de l'Artois en 2007. Les résultats de la 6e édition de cette opération sont tombés.

Partant du postulat selon lequel une des richesses des PME/PMI réside en un capital immatériel, plus particulièrement le capital clients, il est demandé aux entreprises participantes de fournir un listing des clients. Celui-ci doit permettre d'établir une étude d'image afin d'évaluer le degré de satisfaction des clients. "*Nous posons toute une série de questions aux clients sur la société évaluée, ses performances, sa communication, mais aussi son offre et l'état de la concurrence*", précise François Pontévia, dirigeant du cabinet d'études partenaire de l'opération. A partir des résultats obtenus, les équipes du cabinet Essencial sont capables de dresser un diagramme de la performance de l'entreprise, tout en donnant des pistes intéressantes de développement. Communication, étude d'image et éclairage lors d'une soirée de remise des trophées, les entreprises ont tout à gagner à participer à cette opération.

Retour sur expérience. Bruno Caloone, dirigeant de l'imprimerie éponyme implantée à Nœux-les-Mines, a participé à l'opération il y a deux ans. Il a témoigné, lors de la remise des trophées, de l'intérêt de l'opération : "*J'ai trouvé le concept intéressant, il nous a permis d'avoir un regard extérieur sur notre activité.*" L'entreprise Caloone assure l'impression de documents, mais aussi la création graphique, un service parfois ignoré de ses clients. "*Nous nous sommes aperçus que nous avions un déficit de communication par rapport à l'ensemble de nos compétences et des services que nous pouvons proposer.*" A partir des résultats de l'étude d'image, la société a travaillé sur la communication et apporté des réponses aux différents points négatifs pointés par ses clients. "*L'étude d'image dont nous avons bénéficié est de meilleure qualité, plus que n'importe quelle étude que nous pourrions réaliser en interne. Les clients ont réellement dit ce qu'ils pensaient.*" Pour l'imprimerie familiale, la participation au Challenge a permis la mise en place d'une nouvelle dynamique et l'a propulsée sur de nouveaux marchés.

Palmarès de l'édition 2013

- Coup de cœur du jury : Colas Nord Picardie (travaux publics à Lens).
- 1er prix services : Le Pré Fleuri (traiteur, organisateur de réceptions à Sainte-Catherine).
- 2nd prix services : Look conseil service (valorisation d'image à Courrières).
- 1er prix industrie : PCB (découpe de bardes à Vendin-le-Vieil).
- 2nd prix industrie : T & B vergers (production, conditionnement et distribution de pommes et poires à Saulty).