



Sur le terrain

La Newsletter de Démosthène / n°1 – Janvier 2012

Béatrice Buttin, ambassadrice Démosthène

Béatrice Buttin est ambassadrice Démosthène Santé depuis avril 2011. Pour Sur le terrain, elle revient sur ses premiers pas au sein de l'entreprise et nous fait vivre son quotidien...

« Après une formation en esthétique, j'ai multiplié les expériences commerciales en privilégiant le contact direct avec les clientes, dans les domaines de la beauté, de la cosmétologie et même de la lingerie ! Mon premier contact avec Démosthène a abouti à un entretien téléphonique qui nous a donné mutuellement envie d'aller plus loin. Je suis alors venue rencontrer le responsable recrutement, rendez-vous qui a conforté ma première bonne impression.

Aujourd'hui, je mène deux missions Démosthène pour deux marques complémentaires (soin et maquillage). J'apprécie la **régularité et le sérieux du suivi personnalisé par ma coach**. La formation produit initiale, renforcée par des formations aux techniques de vente et surtout **beaucoup d'échanges entre collègues** grâce à la conférence téléphonique, me donnent vraiment le sentiment de faire partie d'une équipe ».



Brèves de comptoirs

Pour ce premier numéro, Sur le terrain a rencontré **Catherine Legœul, pharmacien titulaire de la Pharmacie Montchapet à Dijon (21)**

- **L'animatrice Démosthène assure la formation de mon équipe à la marque**

« Nous sommes très demandeurs d'animations. Nous profitons de la présence de l'animatrice pour poser des questions, affûter notre propre conseil. L'animatrice a d'ailleurs plus spécifiquement formé l'une de mes 5 collaboratrices à la gamme de maquillage qu'elle venait animer. Elle est aujourd'hui à même de prendre le relais auprès de certaines clientes ».

- **Au-delà des ventes additionnelles, l'animatrice contribue à la notoriété de la marque**

« Nous annonçons le passage de l'animatrice un mois avant ; nous donnons même des rendez-vous à nos clientes en proposant des maquillages flash. Avoir une professionnelle compétente pour parler des produits et faire tester donne une très bonne image de la marque ».

- **Les rotations restent bonnes après le passage de l'animatrice**

« Mes clientes ressentent très positivement la qualité du conseil et l'effort de proximité. Le fait d'avoir des animations permet de recruter de nouvelles clientes sur les produits. Notre officine gagne en visibilité et en crédibilité sur des gammes comme le maquillage, sur lesquelles on nous attend moins au départ ».

Terrain gagnant !



Kibio : compléter la force de vente

Kibio est une marque cosmétique biologique naturelle du groupe Clarins. Un tiers des équipes Kibio est géré par Démosthène.

« Le fait de partager nos secteurs entre nos équipes internes et des animatrices extérieures nous donne énormément de **souplesse dans la gestion de nos ressources**, et beaucoup de réactivité. Depuis 4 ans que nous collaborons avec Démosthène, j'apprécie particulièrement la qualité de son pilotage. Le management sérieux des animatrices sur le terrain va de pair avec un **reporting commercial hebdomadaire qualitatif et quantitatif** ».

« J'apprécie particulièrement
la qualité du pilotage
de Démosthène »

Brigitte Gaillard,
Responsable nationale des animatrices Kibio
(Groupe Clarins)

Sur le terrain

La Newsletter de Démsthène / n°1 - Janvier 2012

Convictions

Démsthène Santé, le coaching gagnant

La différence Démsthène Santé s'apprécie dans la qualité du management de ses animatrices. Aujourd'hui, nous parlons du coaching avec Marie-Estelle Sandona, en charge du développement des compétences.

Un travail en binôme

Nos ambassadrices sont recrutées et formées spécifiquement sur les marques et aux techniques de vente. « Une journée d'animation en binôme, où j'alterne démonstration, observation et débriefing suffit à redonner confiance et efficacité à notre collaboratrice ». Beaucoup d'échanges et beaucoup d'écoute.

« L'important, pour moi, c'est de toujours rester connectée au terrain ! » Marie-Estelle Sandona, Coach formatrice chez Démsthène Santé

Des objectifs réalistes

Le premier réflexe de Marie-Estelle est de rappeler à l'ambassadrice ses objectifs et de s'assurer qu'elle se les approprie. À partir de là, elle est en mesure d'accompagner chaque collaboratrice pour la faire progresser. Démsthène met ainsi tout en œuvre pour optimiser le talent de ses ambassadrices, détecté lors du recrutement.

Une coach chevronnée

Le suivi permanent des résultats de nos ambassadrices nous permet de détecter immédiatement les besoins en formation. Dès que nous détectons un fléchissement, nous intervenons en accompagnement terrain et s'il le faut nous organisons une formation aux techniques de vente. « Mon expérience terrain auprès de grandes marques me facilite l'échange et le travail avec nos collaboratrices. Une formation en esthétique et l'envie de faire progresser les ambassadrices font le reste... ».

Chiffres clés

du coaching Démsthène Santé

- 100 animatrices en mission chaque mois, mutualisées sur 2 à 3 marques
- 6 encadrants dont 3 coachs formateurs
- 400 heures de coaching par mois
- Conférences téléphoniques tous les lundis

C'est nouveau !

• Meilleures pratiques par conférence téléphonique

Chaque semaine, les équipes Démsthène sont réunies par marque autour d'un thème pour partager expériences et bonnes pratiques. Façon de conforter la cohésion d'équipe, la motivation pour la marque et au final d'améliorer les résultats.

• Création du Pôle Beauté



Démsthène enrichit son éventail de solutions de marketing terrain avec une offre dédiée à l'animation en parfumerie sur les trois axes : parfum, soin et maquillage. Avec toujours la même performance grâce au recrutement, au coaching et à la formation de ses ambassadrices.

• Tournée des plages

Prestation inédite pour l'été prochain. Les ambassadrices Démsthène revêtent leur maillot de bain pour suivre les consommatrices sur leur lieu de vacances !

Tout savoir sur Démsthène

4 pôles

- Grande consommation (GMS)
- Vins & spiritueux (GMS)
- Santé (pharmacie, parapharmacie, magasin bio)
- Beauté (parfumerie, grands magasins)

3 atouts

- Expertise des collaborateurs : les ambassadrices ont l'expérience de l'univers pharmaceutique
- Management des équipes sur le terrain
- Recrutement de visu sur des critères de performance commerciale

2 contributions

- Force de vente : **Sell in** optimiser les ventes
- Force de vente : **Sell out** accélérer la sortie des produits

Sur le Terrain, la Newsletter de Démsthène - n°1 - Janvier 2012 :

Directeur de la publication : Franck Béguin

Responsable de la publication : Sandrine Reboud

Conception, rédaction et réalisation : Buzz & Compagnie

Crédit photos : Kibia/Démsthène

Nous contacter

DEMOSTHENE SANTÉ

Agence marketing terrain



Contact :
Sandrine Reboud

Tél. : (33) (0) 3 80 77 01 99

Fax. : (33) (0) 3 80 77 02 45

Email : sreoud@demosthene-france.fr

www.demosthene-france.fr