



Syndicat de la Somme
BP 914
80009 Amiens cedex
Tél : 03 22 91 87 45
Mobile : 06 74 15 32 80
Fax : 03 22 49 23 74
sudptt80@sudptt.fr

RESEAU GRAND PUBLIC / GUICHETS NOTE AUX SYNDICATS ET À LA FEDERATION

TEST VENTE/COMMERCIAL—CABINET OMEGA METHODE OMEGA — « 7 GAGNANTS » METHODE OMEGA PAP COURRIER

La Poste de la Somme fait partie de l'ex Délégation Nord – Ouest (DNO). Depuis plus d'un an, les forces de vente SF teste une nouvelle méthode pour vendre plus. La Somme est site pilote comme les départements 59, 62, 02, 60, 27 et 76. De la direction commerciale des clientèles financières, du réseau grand public aux directeur de groupement et jusqu'aux moniteurs SF. Cette méthode achetée au cabinet de consultant « OMEGA » à prix d'or a déjà été vendue à la Caisse d'Épargne Ecuireuil. Ayant entendu dire que celle-ci avait permis à la banque de l'écuireuil de gagner des clients, la Poste se jette sur la méthode...

SF—La seconde phase commence par la formation des COFI à cette méthode de vente qui porte le nom de « sept points gagnants » ou « 7 gagnants ». Chaque point nécessite un module de formation. De l'accueil au départ du client, tout est pensé dans un seul but : faire signer un contrat ! Un contrat de quoi ? On s'en balance ! Du moment qu'il signe ! Ce qu'on lui vend réellement, on verra quand il aura signé. (*Propos d'une conversation off entre un représentant d'Omega et un responsable de la DCF-RGP*)

Quand nos collègues de Haute Normandie évoque la venue de 6 à 8 personnes dans le bureau du Cofi nous ne sommes pas surpris. En effet, un des axes de travail de cette méthode est de mettre tout les gens sur le terrain en face du « client ». Ainsi le DLP descend assister à un entretien avec le Cofi et le client. Impliquer toute la chaîne commerciale, du DLP au moniteur des ventes SF est le but.

Lisez les articles dans « *jourposte* » des responsables commerciaux (DD / DGP ..etc.) Tous récitent la même chose et recrachent les phrases chocs du « 7 gagnants » : « *replacer le client au centre de la relation* » - « *Préparer psychologiquement son rendez vous* » ...

(*on comprend d'ailleurs mieux le document sur le commissionnement financier pour 2004 qui ne supprime pas celui-ci pour certains mais le remplace par des primes dites de « qualité ». On voit arriver également du commissionnement fixé avec des coefficients selon le rapport d'atteinte des objectifs fixés*)

La Plupart des conseillers financiers qui ont accepté de nous parler font tous le même constat : « les gens d'Oméga sont antipathiques, méprisants et arrogants » en clair : « vous êtes des nuls et vous ne savez pas vendre » « nous on va vous apprendre et c'est pas 70 contrat en six mois mais en un mois que vous allez faire.

D'autres représentant de ce cabinet semblent plus « simples » et ont des discours dans le genre : « on forme une grande équipe et on y croit »

Il viennent une à deux fois par mois pour le financier dans le département mais viennent parfois des semaines entière et font le tour des bureaux principaux.

RGP Guichets : Le cabinet Oméga a pensé pour nos dirigeants une méthode de vente « PAP/ Courrier » pour les guichetiers. Les ex animateurs des ventes sont devenus « moniteur ventes de la ligne guichet »

D'après certains chefs d'établissement, la démultiplication de la formation leur a été faite par le directeur de groupement assisté d'un membre de ce cabinet.

Celle-ci a duré une matinée. A 13h00, le DGP a demandé aux receveurs de rentrer dans leurs établissements et de faire appliquer immédiatement cette méthode...

Ils l'ont fait !

Restant toute une vacation derrière le guichetier ! Et téléphonant aux groupements les résultats en fin de vacation.

Les groupements appelant ceux qui oubliaient !

Le nouvel accompagnement est en fait un flicage puisqu'il vérifie si le guichetier applique bien la méthode a chaque « client ». Que celui-ci vienne pour une instance, un versement CCP/CNE, un mandat ou pour acheter un timbre (il parait qu'on en vend encore). Pour le moment les moniteurs et accompagnateur laisse une tolérance d'un client sur trois à « accrocher » Mais une des phases est la descente sur le terrain du Dgp au guichetier de toute la ligne commerciale. Imaginez vous avec votre Dgp en train de proposer des PAP ! Le guichetier doit proposer les PAP en utilisant la méthode OMEGA

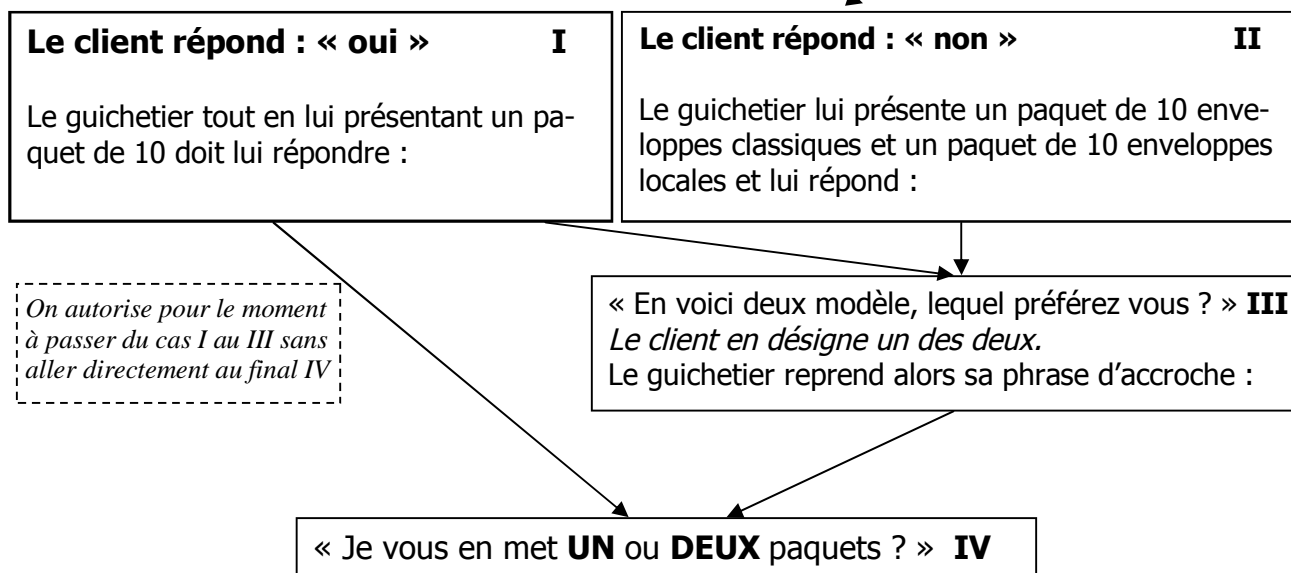
Méthode que voici résumé :

Le client se présente pour une opération : (Instance / SF / TP/ Dépôt ...)

Le guichetier doit utiliser le B.R.A.S. de la formule « BRASMA » puis doit placer le célèbre OQQV (Pour où ? Pour quand ? Quoi ? Et valeur de l'envoi) pour tout dépôt et demander :

« Connaissez vous les enveloppes timbrées de La Poste ? »

Deux cas de figure se présente alors !



Fin de la phase de vente avec le M.A (de Brasma)

Notre sentiment :

L'accompagnement du guichetier fait par la hiérarchie pour l'« aider à développer son sens de la vente » est en fait un management individualisé afin de culpabiliser l'agent pour résultats insuffisants. **Ils seront toujours insuffisants.** Ainsi la pression sera constamment maintenue et incitera le guichetier à pratiquer la vente forcée. Les méthodes de vente dites « rapides » testées actuellement en sont l'exemple parfait ! Les objectifs, « illégaux » ne s'appuyant sur aucun texte réglementaire, sont la pierre angulaire de ce management par le stress. Cet accompagnement, de plus en plus mal vécu par nos collègues, pose un autre problème qui explique le malaise : qu'il soit plus ou moins fait de façon discrète, il est une atteinte à la liberté de l'individu.

Nous avons rencontré le nouveau DLP de la Somme. Nous avons joué un peu avec ses nerfs en le poussant à bout (préavis de grève) sur un problème de chauffage. Mais il n'a pas craqué. Il a fait de la langue de bois expliquant qu'une méthode serait apprise aux guichetiers que tout serait mis en place pour les aider, les entraîner. Jamais, il n'a parlé de sanctions mais nous avons bien compris que celui qui n'appliquerait pas la méthode pourra courir de très grands risques. Ils ont un sourire narquois ! Pourquoi ? **Parce qu'ils sont sur de la fiabilité de leur méthode !** Il est vrai qu'une fois sur quatre, une personne achète et se laisse intimider. Le meilleur vendeur (Cofi) a une technique : il impose ! « *Je vous met ça et ça,* » enrobé dans un bon baratin avec des « vrai faux truc gratuit » (genre avantage acquis par les points adésio)

Les premiers échos montrent des cas différents ou des guichetiers ont refusé en bloc l'accompagnement et d'autres ou ils appliquent la méthode quand l'accompagnateur est derrière eux. Il existe une autre catégorie qui s'amuse à se « péter le ratio » (entendu) et font des concours entre eux ! Ils atteignent des ratios de 40% ! Merci pour les autres ! Les moniteurs conseillent eux même de noter les ventes de timbres en petite quantité et les passer en vente en une seule fois pour faire grimper le ratio (mais fausser la 539 sur laquelle on se base pour fermer des heures d'ouverture à la campagne)

Petite anecdote :

Une sympathisante nous rapporte qu'entrant dans la salle de repos et se servant un café, le représentant du cabinet Oméga commence à la briefer sur sa méthode de vente. Elle lui répond aussitôt qu'elle est à la caisse et ne s'occupe

pas du guichet aujourd'hui. (elle tourne sur plusieurs positions).

Le gars va demander quelques minutes plus tard au chef d'établissement si la personne qui l'a vu et qui travaille à la caisse fait partie du syndicat Sud !