



FOCUS CLIENT

GROUPAMA SUD mise sur l'incentive collectif pour fédérer son réseau commercial

GROUPAMA SUD a décidé de rassembler ses quelques 600 commerciaux des marchés généralistes dans un challenge annuel. Objectif ? Réguler le business et doper toutes les ventes. En parallèle, l'activité de parrainage Particuliers, amorcée en 2010, se poursuit et s'étend désormais au monde associatif.

Une stratégie d'incentive efficace, menée par Raphaël Stankiewicz, directeur commercial de GROUPAMA SUD, avec le concours précieux de l'agence RHINOS.



Raphaël STANKIEWICZ
Directeur Commercial
GROUPAMA SUD

Pourquoi être passé de challenges individuels à un challenge collectif ?

« Pour compléter l'existant, nous souhaitons créer une synergie au sein de nos équipes terrain afin d'harmoniser l'activité des conseillers commerciaux et des managers en charge de différents marchés : celui des particuliers, de la gestion de patrimoine, l'activité artisans commerçants et professions de services, et enfin le marché agricole. En lançant un challenge annuel débutant au 1^{er} janvier 2011 et s'achevant au 31 décembre 2011, qui rassemble la force de vente des marchés généralistes de GROUPAMA SUD, nous aurons la possibilité d'optimiser nos actions et de réguler un éventuel retard sur la vente de certains produits, si nos équipes en faisaient le constat. Par ailleurs, nous voulons harmoniser la communication relative à l'animation et la promotion des ventes pour l'ensemble du réseau. Lorsque les challenges sont segmentés par marché sur une période courte, il est plus difficile de réagir. Cette initiative qui tend à harmoniser les opérations d'incentive va dans le sens du Plan d'Action Commerciale, arrêté en septembre 2010. »

Quel type d'outil vient en support de votre challenge ?

« A l'instar de celui dont nous disposons l'année dernière, nous avons opté pour une plateforme Web, développée par l'agence RHINOS, notre partenaire historique pour ce type d'opérations. Le graphisme de l'interface fait écho à la récompense collective : un voyage avec une destination surprise dédié aux 20 meilleurs vendeurs et à leurs conjoints. Baptisé Globe Challenge GROUPAMA SUD, le site Internet s'accompagne d'éléments qui rappellent le voyage (avion, terminal, passeport, etc...). »

Muni d'un mot de passe et d'un login personnalisés, chaque participant au challenge a accès à ses points cumulés, son classement, au règlement. Une base documentaire contenant des supports techniques et des outils d'aide à la vente est également à sa disposition. Cette année, une récompense intermédiaire a été prévue, à la fin du mois de juin, pour les meilleurs commerciaux qui se seront distingués jusque-là sur les marchés des particuliers, agricole, en gestion de patrimoine et ACPS. Les vainqueurs seront conviés dans un établissement de prestige où des cours de cuisine leur seront proposés. »

« Nous sommes très satisfaits des résultats obtenus avec ce partenaire »

Vous avez choisi de poursuivre votre collaboration avec RHINOS cette année. Pourquoi ?

« Nous sommes très satisfaits des résultats obtenus avec ce partenaire historique qui a su à chaque fois se montrer réactif et créatif. Avant de confirmer le prolongement de la collaboration avec RHINOS pour l'exercice 2011, nous avons étudié d'autres candidatures. La plus adaptée et la plus pertinente s'est avérée, une fois encore, celle du spécialiste RHINOS. Et nous ne regrettons pas notre choix, car le challenge n'a commencé que depuis un mois et demi, et nous avons déjà enregistré des chiffres encourageants pour ce début d'année. 50% des participants se sont connectés au moins une fois. Dans un esprit participatif, RHINOS nous a proposé de réaliser un sondage au mois d'avril

auprès des équipes, afin d'obtenir un feed-back sur l'outil. Toujours dans une perspective de satisfaction client optimale côté décideurs, mais aussi terrain et utilisateurs. »

Comme l'an passé, la maintenance technique du parrainage est également assurée par RHINOS. Mais avec quelques changements...

« Nous avons élargi le parrainage, destiné au départ aux particuliers, au monde associatif. Nous travaillons depuis longtemps avec les petites et moyennes communes. L'opération de parrainage est une manière de renouveler notre engagement auprès de ces clients. A l'instar du système conçu pour les particuliers, chaque parrain recevra un cadeau disponible dans le catalogue de RHINOS et engendrera la remise d'un chèque à l'association Petits Princes. Sur le site internet développé par RHINOS www.parrainagegroupama-sud.com, en page d'accueil, un compteur actualisé en temps réel indique le montant déjà versé. En 2010, GROUPAMA SUD a attribué la somme de 12 000 euros à l'association. Cette démarche mutualiste n'est que le digne prolongement de l'esprit du Groupe. En outre, ce dispositif boosté par le savoir-faire de RHINOS, qui a réalisé de la PLV et des affiches dans nos points de vente, contribue également à la notoriété de GROUPAMA. Concrètement, sur l'année 2010, avec un démarrage du parrainage au mois de mars, GROUPAMA SUD a recensé 5 000 parrains et 6 500 filleuls, soit une moyenne de 650 parrainages par mois. Quant à 2011, l'année s'annonce prometteuse, puisque la moyenne s'élève à 800 parrainages par mois ! »

Retrouvez cet article sur : www.rhinos.fr/groupama-sud



NEWS DU GROUPE RHINOS

Les vendeurs Seat visent le titre de champion



Pour stimuler tout son réseau de vente, Seat propose un challenge reposant sur un système de points transformables en cadeaux. Chaque mois, les participants pourront gagner des points supplémentaires de manière individuelle, selon les performances de leur concession. A l'issue de cette opération d'incentive, un classement individuel sera élaboré.

Pour accompagner son opération de stimulation, le constructeur automobile a fait appel à l'agence RHINOS qui a développé une plateforme Internet dédiée. Construite autour d'une thématique footballistique, l'interface propose un graphisme qui n'est pas sans rappeler l'une des compétitions sportives les plus prestigieuses. Terrain de foot et gazon, joueurs en pleine action : autant d'éléments incitant les participants du challenge à performer. L'outil mis en place par RHINOS permettra à la fois aux directeurs de concession et aux vendeurs de suivre, au jour le jour, le classement des commerciaux, mais également de consulter la liste des lots à gagner.

Ce nouveau contrat gagné atteste une fois encore le savoir-faire et l'expertise du Groupe RHINOS sur le segment de l'animation de réseaux ! ■

Plus d'informations sur : www.rhinos.fr/seat2011



À LA LOUPE

Données et fichiers client sous haute surveillance...

Dans notre activité, la sécurisation des données et fichiers client est segmentée sur trois niveaux.

Le premier est lié aux infrastructures de stockage et d'hébergement. Nous avons tenu à externaliser la prestation chez un spécialiste du métier. Les données y sont protégées physiquement et virtuellement et répliquées sur deux sites distants. Nous réalisons également très régulièrement des audits sur l'hébergement et nos clients ont la possibilité de requérir eux-aussi des audits supplémentaires.

Le deuxième niveau concerne la réception et le transfert des données fournies par nos clients pour l'alimentation des applications. Soit les données sont obtenues en temps réel grâce à des protocoles d'échanges universels (type Web-services) cryptés et certifiés, soit leur acquisition est déportée grâce à des

protocoles de transfert classiques (FTPS, SSH...) également cryptés et certifiés.

Le troisième niveau concerne la restitution de ces données auprès de l'utilisateur final. Nous utilisons le protocole HTTPS permettant de garantir la confidentialité et l'intégrité des informations échangées entre l'utilisateur et l'application. Différentes méthodes de cryptage sont également utilisées pour le stockage des informations les plus sensibles. Nous travaillons au quotidien sur les questions liées à la sécurisation. En effet, outre la protection de nos systèmes contre toute intrusion externe, nous devons également certifier qu'aucun individu non autorisé ne puisse accéder à nos plateformes. Il s'agit de la sécurisation fonctionnelle de nos applications, régie par plusieurs procédures à respecter lors du développement de l'application.

Une fois un projet livrable et avant tout déploiement, une phase de tests de conformité et de sécurité est bien entendu menée par une équipe spécialisée. ■

Plus d'informations sur : www.rhinos.fr/securisation-rhinos



Romuald RIVET
Directeur informatique
Groupe RHINOS



Pierrick BRIAND
Président
Groupe RHINOS

Quelles sont les nouvelles du Groupe RHINOS ?

Un gros projet est en train de voir le jour, avec la construction d'un nouveau siège sur La Rochelle. L'émulation des équipes est aujourd'hui à son paroxysme. Nos équipes travaillent pour le compte d'une entreprise innovante, dans un secteur à fort potentiel. Par ailleurs, le Groupe RHINOS connaît une croissance importante... Cela participe forcément à la stimulation des forces vives de l'entreprise. D'ailleurs, le faible voire quasi-inexistant turn over de l'agence ainsi que ses récents recrutements peuvent en témoigner. Pourtant, le risque d'écueil est grand. Mais, nous mettons tout en œuvre pour maîtriser notre développement : financement, organisation management...

Le Japon vit la pire tragédie de son histoire, pensez-vous qu'il y aura des retombées économiques ?

Un vent de panique s'empare des marchés financiers. Le Japon est la 3^{ème} puissance économique mondiale. Les principaux secteurs de l'économie japonaise ont été affectés par la catastrophe : l'automobile, l'électronique, la métallurgie ou encore la pétrochimie. Tous les moteurs de l'industrie nipponne sont plus ou moins touchés. Aujourd'hui 80% de la transformation des points cadeaux par les équipes commerciales se font dans l'univers "brun/blanc". Nous pouvons craindre une forte augmentation des prix dans le domaine des nouvelles technologies ainsi qu'une période plus ou moins longue de rupture de stock chez certains fabricants. Nous prévoyons en conséquence et anticipons dès aujourd'hui. Nous sommes en train de réfléchir même à adapter le catalogue cadeaux RHINOS afin de maintenir une offre attractive de qualité. ■

GROUPE RHINOS
www.rhinos.fr

Siège La Rochelle
Rue Joseph Cugnot 17180 PERIGNY

Agence Commerciale
33 rue du Faubourg St Antoine 75011 PARIS

Tél : 05 46 34 51 24 / Fax : 05 46 34 51 41
Email : contact@rhinos.fr



Repères

Activités :
Assurance, Epargne, Banque

Chiffre d'affaires 2009 :
482 M€ de chiffre d'affaires

Effectif :
1 264 collaborateurs

Agences :
225 agences réparties
sur 7 départements