

Le Succès de nos Clients Elmar Remondino - Groupe Mutuel



Elmar Remondino responsable de la Formation commerciale au sein des RH, partage avec nous la façon dont le Groupe Mutuel utilise PersProfile et SalesTest afin de recruter et former une force de vente de premier ordre.



A propos du Groupe Mutuel

Le Groupe Mutuel figure parmi les plus grands assureurs de personnes en Suisse. Il compte plus de 1,3 million d'assurés privés et environ 24 000 entreprises clientes.

"Nous intégrons systématiquement SalesTest et PersProfile, lors du processus d'engagement de nos forces de vente. Ces tests de Versus nous aident à découvrir et in fine recruter les meilleurs candidats. Les résultats des évaluations nous permettent d'identifier les domaines nécessitant un développement plus poussé. Il s'agit notamment de la capacité à établir et mener à bien le premier rendez-vous, à reconnaître et s'adapter au profil comportemental du client afin d'avoir plus d'impact, à négocier et à conclure."

– Elmar Remondino –

Le Groupe Mutuel Academy

Elmar dirige l'Académie Commerciale du Groupe Mutuel, et a pour mission de développer une force de vente de premier ordre.

Q&A avec Elmar

Pourriez-vous nous parler de vous et de votre rôle chez Groupe Mutuel ?

Je vis avec ma famille dans le Valais, un canton suisse à deux pas de l'Italie et de la France. J'aime passer du temps à la montagne et notamment y rénover un vieux bâtiment ; c'est le paradis pour moi.

Je travaille au Groupe Mutuel depuis plus de 20 ans. Depuis 2011, je dirige la GM Academy avec mission de former notre force de vente. Avec mon équipe, nous créons des programmes de formation pour les futurs vendeurs et les commerciaux expérimentés. Ces programmes couvrent les compétences commerciales, la connaissance du secteur de l'assurance, la compréhension technique des produits du Groupe Mutuel et l'innovation. Notre objectif est de doter l'équipe commerciale de tous les outils, connaissances et compétences dont elle a besoin pour atteindre un niveau maximal de satisfaction et de performance. En résumé nous visons la formation de conseillers aptes à résoudre les besoins d'assurance de notre clientèle.

Nous participons également au recrutement des vendeurs ; notre objectif est de sélectionner des candidats dotés de compétences de vente naturelles, compétences que nous développerons ensuite. Au cours du processus de recrutement, nous utilisons SalesTest et PersProfile de Versus, deux outils psychométriques qui nous aident à prendre les bonnes décisions en matière

de recrutement, et cela en nous fournissant des informations sur les compétences de vente de chaque personne, leurs motivations et leurs zones de confort. Comme beaucoup d'entre nous, je suis un fervent partisan de ces deux tests ; je n'ai aucun doute sur le fait qu'ils nous aident à construire une force de vente de premier ordre. Leur utilisation systématique nous a permis de réduire très sensiblement le taux d'échec dans nos engagements.

“Notre objectif est de doter l'équipe commerciale du Groupe Mutuel de tous les outils, connaissances et compétences dont elle a besoin pour atteindre un niveau maximal de satisfaction et de performance. En résumé nous visons la formation de conseillers de vente aptes à résoudre les besoins d'assurance de notre clientèle.»

Pouvez-vous m'en dire plus sur le Groupe Mutuel et l'importance de son équipe de vente ?

Le Groupe Mutuel figure parmi les plus grands assureurs de personnes en Suisse. Il compte plus de 1,3 million d'assurés privés et environ 24 000 entreprises clientes. Le Groupe Mutuel est le dernier assureur à pratiquer l'ensemble des assurances de personnes. En tant que grande compagnie d'assurance, nous jouons un rôle clé sur un plan socio-économique. Notre mission au Groupe Mutuel est de servir au mieux nos clients. Pour ce faire, nous cherchons à recruter des personnes à la fois talentueuses et motivées, partageant les valeurs du Groupe Mutuel. Le secret de l'Excellence de nos services réside à la fois dans la fidélité de nos équipes et dans la détermination de nos collaborateurs.

Pour mieux servir nos clients, l'équipe dirigeante a changé de stratégie : nous sommes passés d'une vente de nos produits principalement par des tiers à une approche de vente plus directe grâce à notre propre équipe de vente. Pour y parvenir, nous avons dû étoffer notre département commercial interne et nous continuons à le faire année après année. Nous faisons passer chaque année des entretiens à plus de 150 candidats. La GMAcademy joue un rôle clé dans la réussite de ce changement stratégique en développant une force de vente de premier ordre. La stratégie a porté ses fruits, les ventes ont augmenté ainsi que la fidélité de nos clients.

“Je suis un fervent partisan de SalesTest and PersProfile ; je n'ai aucun doute sur le fait qu'ils nous aident à construire une force de vente de premier ordre. Leur utilisation systématique nous a permis de réduire très sensiblement les engagements moins réussis.”

Pourriez-vous nous en dire plus sur la GMAcademy et le programme de formation des commerciaux ?

Mme Markéta Rouiller, MM. Sébastien Amy et Markus Nuetzi, font également partie de la GMAcademy. Nous concevons ensemble des programmes de formation et les animons. Nous nous efforçons de dispenser des formations adaptées aux besoins individuels. Nous alignons constamment notre formation sur la stratégie de l'entreprise, les nouveaux produits, l'évolution du monde de l'assurance, les compétences commerciales requises, l'évolution des législations et tout autre changement affectant la force de vente.

Pour ce faire, notre équipe doit connaître ce qui se passe au sein de l'équipe de vente, de l'entreprise et du secteur de l'assurance en général. Nous nous devons également d'être alertes, agiles et flexibles.

Nous utilisons différents formats et techniques de formation pour proposer des programmes éducatifs efficaces. Nous disposons d'une importante bibliothèque pédagogique, nous proposons des formations individuelles ou de groupe, virtuelles ou en présentiel. Nous créons également de courts clips et vidéo faciles à consommer à distance. Les modules de formation enregistrés ou les modules de rafraîchissement permettent à l'équipe de vente de bénéficier d'une formation ponctuelle, d'accéder aux modules en tout lieu, à tout moment et autant de fois que nécessaire.

Dans le cadre des formations liées aux aptitudes de vente, nous utilisons SalesTest et PersProfile pour nous aider à reconnaître les besoins pédagogiques. Les résultats des évaluations nous permettent d'identifier les domaines nécessitant un développement plus poussé et d'adapter notre formation en conséquence. Ces compétences commerciales comprennent les aspects tels que la capacité à obtenir un premier rendez-vous, à reconnaître et à s'adapter au profil comportemental du client afin d'avoir plus d'impact, à négocier et à conclure.

«Dans le cadre des formations liées aux aptitudes de vente, nous utilisons SalesTest et PersProfile pour nous aider à reconnaître les besoins pédagogiques. Les résultats des évaluations nous permettent d'identifier les domaines nécessitant un développement plus poussé et d'adapter notre formation en conséquence.»

Pourriez-vous nous faire part de certains des retours que vous obtenez sur les outils de Versus ?

D'après les commentaires que nous recevons, nous constatons que les candidats apprécient les informations qu'ils obtiennent des évaluations Versus, ainsi que la façon dont ils peuvent utiliser ces informations dans leur parcours de développement professionnel. Voici quelques exemples de commentaires de candidats que nous avons reçus :

- « Merci pour l'analyse réalisée au travers du PersProfile et dans laquelle je me retrouve pleinement. »
- « Mon travail futur va me demander de gros efforts d'adaptation. Le fait de bien maîtriser ma manière de travailler va faciliter cette adaptation.»
- "L'image de mon fonctionnement professionnel illustre totalement mon mode de fonctionnement et je suis étonnée qu'en si peu de questions on arrive à un tel degré de finesse dans l'analyse ."
- "Je ne me voyais pas ainsi mais il est vrai que mon travail actuel exige de moi un changement profond de ma manière de vivre professionnellement. Le PersProfile m'a aidé à mieux me connaître ."

Whatever your aspirations,
get there faster with Versus

