

Anne Magnier, directrice développement et projets de **Derichebourg Multiservices**

Elle encourage la prospection commune entre différentes entités commerciales



Pour apporter une vision groupe aux entités commerciales de Derichebourg et promouvoir ses métiers, Anne Magnier a conduit avec doigté un changement qui s'est vite révélé positif.

> Dix métiers composent la branche Multiservice de Derichebourg. Autant d'entités indépendantes regroupant 50 commerciaux, qui travaillent indépendamment les uns des autres. Une organisation qu'Anne Magnier a profondément remaniée pour créer de fortes synergies entre les équipes de vente. «Lors de mon arrivée dans le groupe comme directrice de développement Propreté pour la région Île-de-France, en février 2008, j'ai trouvé dommage que ces différentes entités ne puissent pas

Plus de 100 grands comptes prospectés en sept mois

s'épauler pour conquérir de nouveaux clients», confie la manager. À l'époque, chaque commercial vend un service unique et ne relaie pas l'image d'un groupe multiservice auprès de ses clients. Consciente que cette organisation n'est pas optimale, la direction générale décide, seulement sept mois après le recrutement d'Anne Magnier, de confier à cette dernière la lourde

tâche de fédérer les équipes de vente autour d'une vision commune. Elle instaure, tous les mois, des réunions multimétiers avec l'idée de demander aux commerciaux d'être les ambassadeurs de Derichebourg auprès de leurs clients. «Prospecter un grand groupe est très difficile. Il serait dommage de ne pas s'appuyer sur un commercial qui a déjà un pied dans l'entreprise pour aider un autre à y entrer», explique Anne Magnier. Mais pour éviter qu'un client soit contacté par les commerciaux des multiples branches de Derichebourg, c'est Anne Magnier qui approche les grands grou-

Repères Derichebourg Multiservices

Activité
Fournisseur de services aux entreprises et aux collectivités
CA 2008 Europe
584,5 millions d'euros
Effectif France
27 000 salariés
Effectif commercial France
50 vendeurs

pes. Elle se charge de promouvoir, avec l'aide du responsable du compte client, l'image multimétier du groupe. Et passe ensuite le relais aux vendeurs des filiales qui ne travaillent pas encore avec ce client. «C'est un système donnant-donnant. Un jour, un commercial rend service à un autre en le faisant entrer chez un client, une autre fois c'est l'inverse», précise Anne Magnier, qui ne souhaite pas de système de commissionnement pour ces apporteurs d'affaires. Résultat : en sept mois plus de 100 clients ont été approchés de cette façon. Prochaines étapes du projet : la construction d'une base de données clients avec la mise en place d'un CRM et l'organisation de conventions commerciales uniques.

Laurent Bailliard

Parcours

Après trois ans passés à enseigner le français à l'Université du Cap en Afrique du Sud, Anne Magnier rentre en **1984** en France où elle devient directrice des opérations au groupe Métrologie International. Après son diplôme à l'École nationale d'organisation économique et sociale, elle rejoint, en **1994**, le groupe AGSP comme directrice de filiales, jusqu'en **2002**. En **2003**, elle prend la direction de la filiale télésurveillance de G4S, puis de **2005 à 2007**, la direction des intégrations. Elle rejoint la direction du développement de la branche Multiservice du groupe Derichebourg, il y a un an.

