



Damien Bayle, directeur commercial Europe d'Arkadin

Il fait passer ses équipes de la vente de produits à la vente de services

Nouveaux défis, nouvelle stratégie, Damien Bayle a réorienté l'activité de ses commerciaux pour qu'ils puissent vendre des services à forte valeur ajoutée auprès des grands comptes.

➤ Arkadin, aujourd'hui numéro 3 mondial sur le marché des conférences audio et web, s'est imposé sur ce segment, depuis sa création en 2001, avec une politique tarifaire très agressive. « Nous allions voir les prospects en leur proposant des minutes téléphoniques moins chères que France Télécom pour placer nos solutions de conférences à distance, se souvient Damien Bayle, le directeur commercial Europe d'Arkadin. Mais désormais, nous ne pouvons plus tenir ce discours car il nous faut préserver nos marges ». En effet, l'apparition de concurrents et la baisse des coûts des télécommunications rendent difficile cette stratégie de conquête. Pour Damien Bayle, il devenait donc indispensable de construire un nouveau discours et une

nouvelle approche pour ses 130 commerciaux européens. Car désormais, il ne s'agit plus de vendre de la minute discountée, mais des solutions globales de services de collaboration à distance, à plus forte valeur ajoutée. Mais pour y parvenir, les commerciaux doivent connaître les besoins et les spécificités de chaque client afin de construire un argumentaire proche de leurs attentes métiers. Ce qui implique qu'ils doivent aussi toucher d'autres interlocuteurs que le seul responsable achats pour sortir de la simple négociation tarifaire. Autant de cibles nouvelles que les commerciaux devaient apprendre à approcher. Voilà pourquoi

Damien Bayle a organisé à leur attention trois journées de formation, début 2008, pour les aider à passer de la vente produits à la vente de services. Une formation complétée par deux jours supplémentaires portant sur les techniques d'approche de ces interlocuteurs chez les grands comptes. Par ailleurs, l'accompagnement des commerciaux par leurs managers a été renforcé. Les vendeurs doivent, désormais, préparer leurs visites avec leur manager, un travail préparatoire qui n'était pas réalisé lorsqu'il s'agissait de visites clients plus simples, axées sur le prix. Enfin, les vendeurs disposent de nouveaux outils de vente comme

Repères Arkadin

Activité
Fournisseur de solutions d'audio et webconférences
CA 2008 Europe
49,3 millions d'euros
Effectif Europe
266 salariés
Effectif commercial Europe
130 vendeurs

des programmes d'animation clés en main qu'ils peuvent proposer à leurs clients. Avec cette nouvelle approche commerciale, Arkadin vise les 200 plus grosses entreprises françaises. Le succès semble déjà au rendez-vous, puisque la part de ces sociétés dans le chiffre d'affaires global d'Arkadin est déjà passée de 13,5 % en 2007 à 20 % en 2008.

Laurent Bailliard

Un chiffre d'affaires sur les grands comptes qui progresse de **48%** en 2008



Parcours

Diplômé d'HEC option "entrepreneurs", Damien Bayle entre chez L'Oréal en **1992** en tant que chef de produit à Londres. Puis, pendant cinq années, il est responsable commercial de Framacom. Entre **1998** et **2000**, il devient consultant vente et marketing au sein de France Telecom. En **2001**, Damien Bayle suit le p-dg d'Xpedite France dans la création d'Arkadin et devient directeur commercial France avant d'intégrer dans son périmètre le Benelux et la Suisse. C'est en **2008**, qu'il devient directeur commercial Europe.