



## Communiqué

### **7e Assises de la Vente**

*"Sous le regard du client,*

*les clefs pour comprendre les mutations de la fonction commerciale »*

**31 janvier & 1<sup>er</sup> février 2008**

**IAE / ISEOR – Site Universitaire de la Manufacture des Tabacs**

**6 cours Albert Thomas – Lyon 8<sup>ème</sup>**

**en partenariat avec**

l'**AFM** (Association Française du Marketing) ; l'**AGRH** (Association de Gestion des Ressources Humaines) ; les **DCF** (Dirigeants Commerciaux de France)  
et l'**AFC** (Association Francophone de Comptabilité)

*« A un moment où l'activité des entreprises s'effectue de plus en plus largement "sous le regard du client", obligeant ainsi les organisations à refonder leur performance commerciale, nous proposons d'échanger et de travailler, pendant deux journées, aux évolutions que connaît actuellement la fonction commerciale dans les organisations.*

*Nous proposons 4 clés pour décrypter cette mutation : l'évolution de la fonction achat, l'approche business case du CRM, la réingénierie du pilotage des réseaux, la nouvelle donne RH. L'objectif est de donner une vision globale et cohérente de chacun de ces thèmes, et de souligner l'enjeu d'en piloter aussi les interactions.*

*Ces Assises de la Vente sont aussi une occasion rare de participer à des débats approfondis entre le monde de la Recherche et celui de l'Entreprise ».*

**Isabelle BARTH**

**Professeur de Sciences de Gestion**

**IAE de Metz – IAE de Lyon – ISEOR**

**Responsable des 7<sup>èmes</sup> Assises de la Vente**

Tél : 06 84 51 41 05

[isabelle.barth@free.fr](mailto:isabelle.barth@free.fr)

## Les 7èmes Assises de la Vente

Auditorium Malraux - Site de la Manufacture des Tabacs  
16 rue Pr Rollet – 69008 LYON

**Jeudi 31 Janvier – 8H30 à 18H00**

**Journée de recherche**

*"Sous le regard du client : Réflexion prospective*

*sur la construction de la performance commerciale des organisations"*

**Vendredi 1<sup>er</sup> Février – 8H30 à 18H00**

**Conférences- débats**

*« 4 Clés pour comprendre les mutations de la fonction commerciale »*

**en présence de directeurs commerciaux, DRH, dirigeants d'entreprise.**

**Le Programme complet des deux journées :**

[http://iae.univ-lyon3.fr/1181728181941/0/fiche\\_04\\_actualite/](http://iae.univ-lyon3.fr/1181728181941/0/fiche_04_actualite/)

*L'objectif de ces journées de recherche organisées par l'ISEOR et l'IAE est de susciter des débats approfondis et de fédérer la communauté francophone de recherche en vente, ainsi que d'échanger avec des chercheurs d'autres pays.*

**Sans occulter son essence téléologique, Les Assises de la Vente proposent une exploration de la vente selon trois dimensions :**

- une *dimension praxéologique*, qui renvoie à l'acte même de vente, à la transaction, ce qui nous permettra d'étudier la négociation, les problématiques de motivation et d'engagement, le pilotage des coûts, ainsi que les outils de gestion,
- une *dimension cognitive* sur laquelle peut se construire la relation ; les notions d'éthique, d'apprentissage, de stratégie commerciale, les asymétries d'informations, appartiennent à cette réflexion,
- enfin, la *dimension environnementale* qui interroge le contexte de l'entreprise et s'appuie sur le management, les représentations.

La vente, de par sa position frontière entre l'environnement interne et l'environnement externe de l'organisation, interpelle aussi bien le marketing que la gestion des ressources humaines. Ces deux disciplines sont donc particulièrement mobilisées pour mieux comprendre ce que sont la vente et les évolutions qu'elle connaît, elles ne sont pas pour autant exclusives, le recours à des approches plus largement transdisciplinaires est encouragé.

En partant du noyau dur de la construction de la performance commerciale, nous proposons d'explorer plusieurs séries d'interrogations à l'occasion de ce colloque :

1/ Y a-t-il une légitimité de la vente à passer du statut de *metis* à celui de *theoria* ? Comment dessiner le cadre d'une épistémologie de la vente ? Quelles méthodologies initier pour mieux comprendre et améliorer la performance commerciale (penser le longitudinal plutôt que l'instantané) ? Quelles clés nous livre une vision historique de la vente ?

2/ Quelle place occupe la fonction vente et ceux qui l'animent, dans la réflexion que mènent les organisations sur le management responsable, l'éthique, le management de la diversité ?

3/ Comment repenser la fonction commerciale dans le contexte de l'implantation de CRM, de SFA ? Y a-t-il une réalité de la vente multicanale ? Comment s'articulent la "relation client" et la vente (rééquilibrer la perspective offre/demande) ?

4/ Assiste-t-on à une nouvelle donne du management commercial ? Comment motiver, impliquer, engager les hommes et les femmes commerciaux ? Qui est le nouveau manager commercial ?

5/ Quels sont les nouveaux métiers de la vente ? Quelles formations peuvent et doivent être proposées ? Quels types d'accompagnements sont attendus ? Comment mobiliser les "indirectement commerciaux" ? Comment manager le personnel au contact ?

6/ La négociation en face à face a-t-elle toujours sa place ? Quelles mutations connaît-elle dans un contexte qui s'affiche comme résolument relationnel ? Quels sont les impacts des variables culturelles sur la performance de la négociation commerciale ?

7/ Stress, *burnout*, fatigue de soi, sont-ils des composantes indissociables du commercial ? Quels regards porter sur les méthodes de développement personnel proposées aux commerciaux ?

**La seconde journée accueillera des représentants d'entreprises** : directeurs commerciaux, DRH, dirigeants d'entreprise. Son objectif est de susciter des échanges comme de proposer des éclairages aux entreprises qui partagent nos interrogations et nos envies de décryptage de la performance commerciale.

## **Contacts**

**Journée du 31 Janvier**

**Floriane BOUYOUD – ISEOR**

**Tél : 04 78 33 09 66**

[bouyoud@iseor.com](mailto:bouyoud@iseor.com)

<http://www.iseor.com>

**Journée du 1<sup>er</sup> Février**

**Nadine GIRARD – IAE de LYON**

[ngirard@univ-lyon3.fr](mailto:ngirard@univ-lyon3.fr)

<http://iae.univ-lyon3.fr>