

Confiance et expertise, clés de la performance commerciale?

Publié le 4 octobre 2017 – Mis à jour le 26 janvier 2018

Jean-Jacques Machuret a consacré sa thèse à l'identification de deux facteurs de performance commerciale. Il nous présente ici les grandes lignes de son travail et de sa démarche.



Un enseignant-chercheur atypique âgé de 72 ans après 50 ans de carrière et cinq années de recherches académiques propose une thèse originale. Pendant dix ans, j'ai formé plus de 400 cadres en recherche d'emploi qui n'arrivaient pas à obtenir de contrat malgré la correspondance de leur expertise avec les besoins des entreprises. Mon hypothèse de recherche fut donc la suivante : la performance commerciale d'un néo-formateur consultant en formation professionnelle dépend de la démonstration et du développement de la confiance avec le client pour répondre au traitement de la situation du client.

Cette approche présente un caractère peu commun, le résultat de l'aboutissement d'une carrière. Un cas rare ! L'expérience enrichit la démarche conduite par des allers et retours entre la théorie et la réalité du terrain (protocole abductif). L'usage du travail du groupe d'experts pour aboutir à une convergence des opinions a représenté l'un des points importants de cette démarche. Cette convergence est obtenue par la méthode d'échanges d'informations dite « Delphi » en cinq séquences de confrontations d'idées, d'analyses et de synthèses. Ainsi, l'étude du contexte, l'opinion de 20 experts, 300 réponses à 25 questions... permettent d'identifier deux facteurs de performance : la démonstration de l'expertise et le développement du climat de confiance. Celles-ci sont portées par quatre principaux paramètres d'influence : la compréhension du problème du client, l'implication personnelle, la réalisation d'actions similaires et la démonstration des méthodes utilisées. Ces éléments développent des intentions favorables (80 à 90 %) à l'obtention de l'accord.

En mobilisant donc des concepts a priori éloignés car issus de domaines tels que les ressources humaines, le marketing et le commerce, cette approche propose des conclusions à l'usage de tous ceux qui ont besoin de

transformer leurs activités en expériences, leurs expériences en expertises et leurs expertises en revenu. Que l'on soit étudiant, stagiaire, collaborateur, cadre, dirigeant, consultant, entrepreneur... Nous avons à tout moment besoin d'obtenir un accord pour un recrutement, un projet, une promotion, une création d'entreprise ou un contrat.

Par Jean-Jacques Machuret,
Docteur,

[Laboratoire interdisciplinaire de recherches en sciences de l'action](#),
lauréat HeSam Université du concours MT180.

► Commerce

Le Lirsa

Découvrez le [Laboratoire interdisciplinaire de recherches en sciences de l'action](#).

Lauréat de MT180 heSam Université

Visionnez le [passage de Jean-Jacques Machuret à la finale du concours Ma Thèse en 180 secondes](#).

Pour aller plus loin

Jean-Jacques Machuret livre quelques conseils supplémentaires en vidéo :

[La certification ICPF & PSI, la qualité du Consultant Formateur depuis 1995](#)

[Transformer votre certification ICPF & PSI en marge nette](#)

[Transformer votre potentiel en revenus par le Self Marketing Approach](#)

[OBTENANCE ou Comment obtenir un accord ?](#)