

# ETUDE DE CAS

Comment capitaliser sur ses forces dans un contexte de changement structurel ?

# ETUDE DE CAS - QWAMPLIFY

---

**Le groupe QWAMPLIFY** est un groupe de conseil en Marketing Digital européen, avec plus de 180 clients reconnus tels que Michelin, Bureau Vallée, Biocoop, Dodo, Kärcher, Delonghi, Décathlon, Disneyland, Stellantis, EDF, Galerie Lafayette...

Le groupe est composé de 2 pôles :

- **Bespoke** : agence de conseil en Stratégie, Contenu et Média, qui accompagne les marques en quête de distinction (#sea, #seo, #analytics, #social media)
- **Qwamplify** : expert dans l'accélération de la décision d'achat (#e-commerce #drivetostore #instore #prescripteurs)

Qwamplify, start-up créée en 1997, a depuis plusieurs années intégré de nouvelles compétences pour poursuivre son développement. En 2023, le groupe a décidé de regrouper certaines compétences sous une seule et même entité en créant l'agence Bespoke et a très rapidement été confronté à un défi de taille : retravailler en profondeur le pilotage de sa structure pour harmoniser les pratiques.

L'enjeu était donc d'accompagner l'ensemble des équipes vers ce changement, en vue de constituer un écosystème performant au service de ses clients.

Après un audit auprès des équipes dirigeantes et opérationnelles, Booster Academy a diagnostiqué 4 axes de travail :

- Développer la posture managériale et opérationnelle pour faciliter et faire évoluer les pratiques collaboratives au sein de l'équipe, mais aussi en transverse
- Professionnaliser l'approche de la relation client auprès des équipes de production
- Désiloter les équipes commerciales et les équipes de production et les rendre ensemble plus #Customer Centric
- Structurer les processus des équipes commerciales

## Le plan d'action imaginé par Booster Academy

La solution multidimensionnelle co-construite avec Qwamplify allait permettre une montée en compétences concomitante de chacune des entités de l'entreprise et, parallèlement, de créer une synergie entre les équipes commerciales et de production.

### La solution focus "Managers" (20 personnes accompagnées) :

Booster Academy a développé un programme visant à intégrer les bonnes pratiques du manager opérationnel et fonctionnel en les orientant sur 4 axes fondamentaux :

1. **Manager** : pour prendre de la hauteur sur ses pratiques actuelles, identifier le niveau d'autonomie de ses collaborateurs et développer les attitudes clés pour manager et développer son leadership.
2. **Motiver** : pour adopter les postures et méthodes pour bâtir sa vision de dirigeant/manager, faire adhérer et donner du sens en collectif.
3. **Organiser** : pour intégrer les process de pilotage de son entreprise et de ses équipes.
4. **Animer** : pour animer les collaborateurs autour de leurs objectifs de façon collective et individuelle.

Les modalités pédagogiques alternant ancrages et entraînements, sur une durée de 6 mois, ont permis aux participants une appropriation rapide des nouveaux outils et ainsi une mise en application concrète et directe dans leur quotidien professionnel.

### La solution focus "Equipes Commerciales" (8 personnes accompagnées) :

Il s'agissait là d'un challenge de taille puisque nombre des commerciaux étaient préalablement des experts métiers.

L'objectif était donc de fondre expertise et posture commerciale pour démontrer sa valeur ajoutée tout en adoptant une communication orientée client.



Le parcours des équipes commerciales s'est déroulé sur 4 mois de la manière suivante :

- 1er axe : accompagnement sur le sujet de la prise de rendez-vous et de la prospection : Le point fort a été d'intégrer des séances de phoning pendant la formation afin d'ancrer rapidement les méthodes et d'obtenir en temps réel des résultats quantitatifs
- 2ème axe : intégrer les techniques commerciales du "social media" : L'objectif était d'intégrer LinkedIn dans sa démarche commerciale pour en faire un outil à fort ROI
- 3ème axe : apprendre à adapter son discours et sa posture en fonction du profil de son interlocuteur : L'adaptabilité comportementale est un outil puissant permettant d'aller chercher de nouvelles opportunités de conclure, en prenant en compte la relation au temps et aux émotions de son prospect ou de son client.

## La solution focus "Equipes de Production" (30 personnes accompagnées) :

Les équipes de Production sont en lien permanent avec le client et génèrent à elles seules 80% des re-signatures. À ce titre, elles représentent la clé de voûte de la relation client chez Qwamplify.

Aussi, Booster Academy a défini un parcours en 2 temps :

- 1er temps : Adopter les techniques de la relation client à distance en abordant les clés d'un entretien client réussi, les techniques d'assertivité et l'art de convaincre en toutes circonstances.
- 2ème temps : Intégrer les outils d'adaptabilité comportementale pour adopter « la bonne communication face au bon interlocuteur ».

À ce stade de notre accompagnement, Booster Academy a construit un atelier d'intelligence collective commun aux équipes commerciales et de production. Cet atelier était centré sur le cross-selling et l'up-selling. L'objectif était de développer la synergie entre les 2 équipes et d'insuffler une vision « commerce » aux équipes de production.

Cet atelier, nourri par les apports de chacun, a permis d'échanger entre pairs et entre équipes, la production d'outils et de process, en a fait émerger les points forts et les freins de l'organisation actuelle de l'entreprise pour identifier les axes d'amélioration et prioriser les actions à mener pour favoriser le « travailler ensemble ».

Chacun a ainsi pu prendre conscience de la réalité de l'autre et l'importance de désiloter la relation client pour travailler en synergie.

## Ce que pensent les acteurs du projet en interne :

**Anthony Neuville – Equipe Production & Manager (ayant donc vécu 2 des 3 parcours déployés)**

**Qu'est-ce que tu attendais de cet accompagnement ?**

*=> Du pratico-pratique réellement applicable dans le cadre de ma mission chez Bespoke. J'attendais aussi une méthodologie concrète me permettant de partager des tips opérationnels à mon équipe de sorte à ce qu'ils améliorent aussi leur relation client au quotidien.*

**Qu'est-ce que tu as découvert ou qui t'a le plus surpris ?**

*=> L'adaptabilité comportementale, avec une analyse plus poussée des profils que ce que j'avais vu précédemment. J'ai désormais une meilleure analyse et maîtrise de mon comportement (tant professionnel que personnel), depuis que j'ai pris conscience des ambivalences de mon profil.*

**Qu'est-ce qui t'a plu dans notre pédagogie ?**

*=> Les entraînements et mises en situation*

*=> Le partage d'expériences vécues entre collègues avec l'apport des feedbacks*

**Qu'est-ce que tu mets en pratique au quotidien ?**

*=> La situation étant assez compliquée en ce moment sur le new biz, je veille pas mal à tenter de l'up-sell ou faire des passes commerciales à d'autres BU en mettant en pratique le CAB. C'était une démarche assez peu naturelle pour moi au début, mais avec le temps, cela devient de plus en plus fluide... à l'oral comme par e-mail.*

**Stéphanie Gasnier – Responsable Formation ayant construit le plan de développement des compétences avec l'Equipe Booster Academy**

*" Nous avons sollicité Booster Academy dans le cadre d'une restructuration de notre groupe avec la fusion de plusieurs entités entre elles. Les formations portaient sur les sujets Management, Gestion de projets et Vente et l'objectif était d'harmoniser les savoirs métiers et d'aider les équipes à travailler ensemble.*

*Suite à la mise en place de ces formations, nous avons reçu un avis très positif de la part de nos salariés qui y ont participé et nous avons pu observer, depuis, une meilleure synergie entre les différents métiers. Nous sommes donc très contents d'avoir pu travailler avec Booster Academy pour faire monter en compétences nos salariés et créer des bases communes pour mieux avancer tous ensemble. "*

# BOOSTER ACADEMY

[Nous contacter](#)

[www.booster-academy.fr](http://www.booster-academy.fr)

Nous contacter : [contact@booster-academy.com](mailto:contact@booster-academy.com)

01 72 28 35 89

