

## guide

BONNES PRATIQUES / MANAGEMENT / FINANCE / INDICES / ACHATS



En repensant son offre client, la PME a pu rebondir après la chute du marché du CD.

### Sous-traitance

## Gestra « booste » sa stratégie commerciale

Le prestataire d'emballage a relancé son activité grâce à de nouveaux services et une prospection sur internet.

FRÉDÉRIC PARISOT

**G**estra n'avait plus le droit à l'erreur. En avril 2010, la société vosgienne de prestation d'emballage pour l'industrie, qui réalise 3,6 millions d'euros de chiffre d'affaires, a déposé le bilan. L'activité a été très affectée par la chute du marché des CD que ses 46 salariés conditionnent au côté d'autres produits, comme des pièces de rechange d'électroménager, des assortiments de vis pour les meubles ou des condiments. Six mois plus tard, Gestra s'est redressé et redevient autonome en trésorerie, mais son PDG Francis Bulferetti veut prendre le problème à la racine. Il souhaite revoir sa stratégie commerciale. « Deux questions m'obsédaient : comment trouver de nouveaux clients dans une région que l'on croit connaître par cœur, et comment avoir des idées neuves à leur proposer? », explique-t-il.

### Brainstorming

En août 2011, il fait appel à **Prospactive**, un réseau de consultants spécialisés dans les stratégies commerciales. Pendant quatre mois, à raison d'une journée complète par semaine, Francis Bulferetti s'enferme dans son bureau avec son commercial et François Worms, le consultant

Prospactive pour la région Alsace-Lorraine « Nous avons mis à plat toutes les compétences de l'entreprise, et fait la liste de tout ce qui pouvait être un frein pour nos clients », se souvient le PDG de Gestra. Pour rendre les premières réunions plus efficaces, le consultant utilise un logiciel de brainstorming. Ce dernier aide l'industriel à formaliser ses savoir-faire et ses faiblesses, puis à les organiser afin de construire une offre commerciale cohérente. Francis Bulferetti a désormais les idées claires. « Notre défi, dit-il, c'est de convaincre les clients de nous confier une activité qui n'est pas complexe et qu'ils pourraient faire eux-mêmes. » Reste à mettre au point une stratégie pour y parvenir.

### Montée en compétences

Francis Bulferetti choisit d'être plus attractif et plus réactif. Il revoit ses tarifs pour proposer un prix d'appel le plus compétitif possible. Puis il met en place une organisation pour répondre aux demandes de devis dans la demi-journée. Enfin, il décide d'offrir de nouveaux services. « Nous avons investi dans des moyens d'imprimerie », indique-t-il. Grâce à une presse numérique, il peut désormais réaliser des impressions sur place de tous les fascicules et modes d'emploi qui accompagnent les colis. Il achète également une machine pour imprimer les étiquettes autocollantes, et ainsi emballer des lots promotionnels pour ses clients de la grande distribution.

Restait encore à développer le volet « prospection » de son plan de relance. Toujours sur les conseils de François Worms, l'entrepreneur décide alors de miser sur internet. La PME met en ligne son nouveau site en décembre 2011 et s'attache à le mettre à jour toutes les semaines pour favoriser le référencement naturel par les moteurs de recherche. « Cela a si bien fonctionné que lorsque nous avons fêté nos 20 ans en janvier 2012, nous avons réussi à faire venir 300 prospects », se félicite Francis Bulferetti. Avec de la prospection classique, il aurait fallu déployer des ressources commerciales énormes pour parvenir à un résultat similaire. Grâce à toutes ces actions, Gestra a séduit de nouveaux clients. Aujourd'hui, le PDG ne voit que des avantages à cette prospection en ligne. « Nous n'avons plus l'impression d'embêter le client, qui est content d'avoir trouvé seul un prestataire qui répond à son besoin, souligne-t-il. En outre, sur internet, les clients acceptent de payer comptant leur première commande, et c'est bon pour notre trésorerie! » ■



« Deux questions m'obsédaient : comment trouver de nouveaux clients et comment avoir des idées neuves à leur proposer? »

Francis Bulferetti, PDG de Gestra