



# La vente demain ? La transformation des métiers commerciaux

**Jean Muller**

Président national des Dirigeants Commerciaux de France  
Executive Vice President Sales Intelligence JCDecaux  
Professeur affilié ESCP Business School





Des métiers qui n'ont jamais cessé de se transformer





**Fonction  
Commerciale**



**PC**



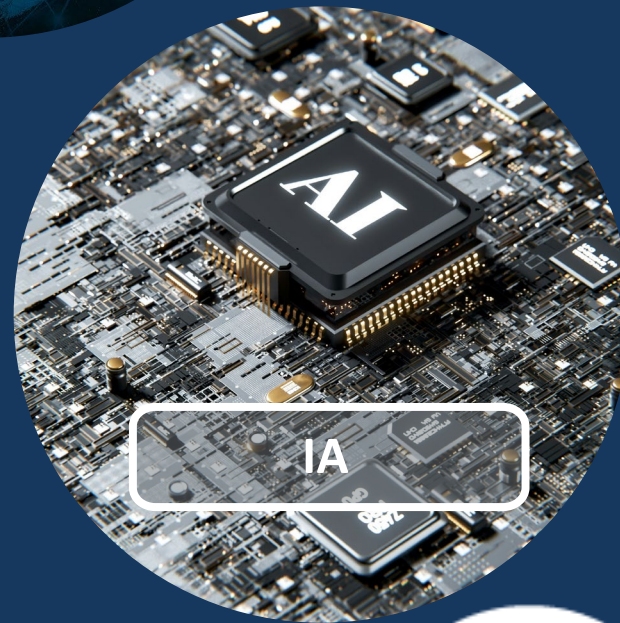
**Internet**



**Voiture**



**Téléphone  
Portable**



**IA**

**Attirer les talents**

**Engager**

**Excellence**

**Productivité**

**Fidéliser les collaborateurs**

**Soft skills**

**Efficiency**

**Motiver**

**Surperformer**

**Mieux incentiver**

**Les multiples enjeux des  
Directeurs Commerciaux**

**RSE**

**Optimiser**

**Montée en compétence**

**Réduire les coûts**

**Nouveaux canaux de vente**

**Simplifier**

**Faire plus avec moins**

**Créer de la valeur**

A hand reaching out towards a robotic hand against a background of binary code.

# L'IA au cœur de nos enjeux

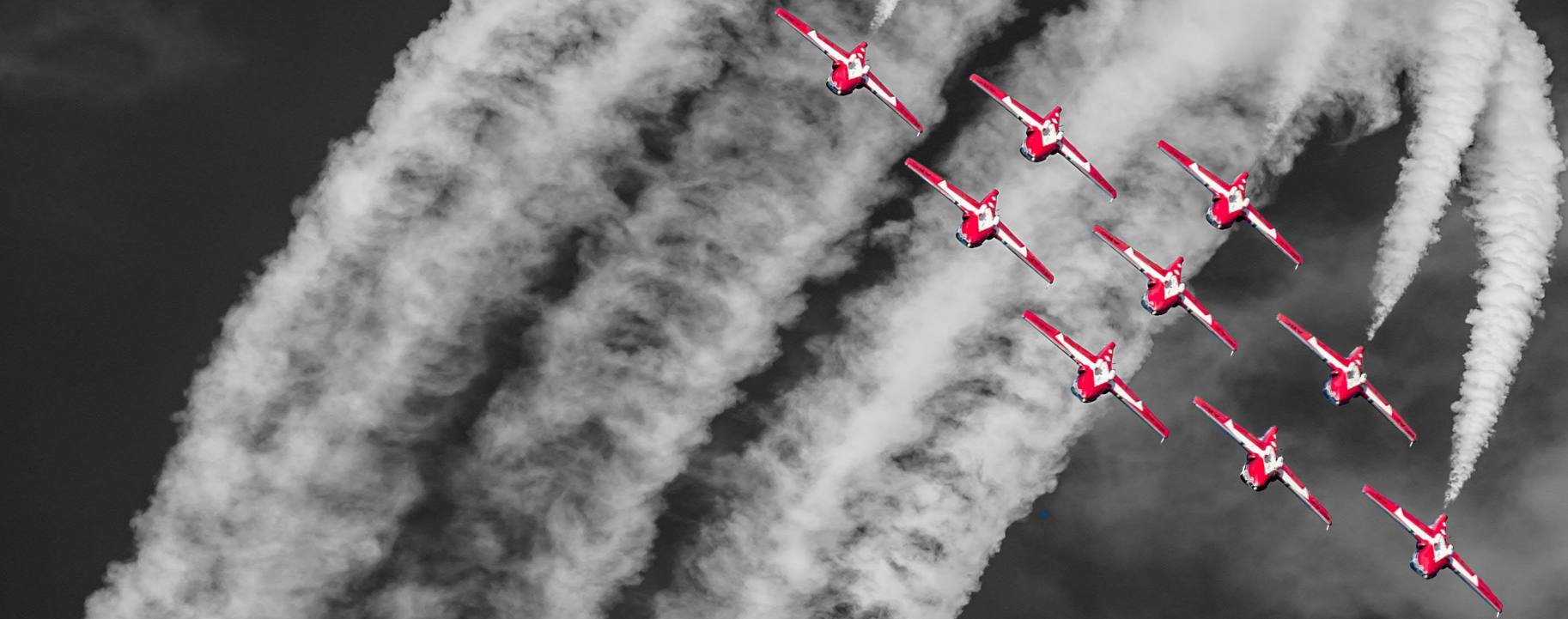


A person is sitting at a white round table in a professional setting, possibly a therapy session. They are holding a clipboard with a document and a pen, appearing to be taking notes. The document on the clipboard has some text and a blue header. The person is wearing a light green sweater and dark pants. In the background, another person is sitting at the same table, and there are white coffee cups on the table. The overall atmosphere is calm and professional.

# Un enjeu d'attractivité



# Un enjeu de performance opérationnelle



# Un enjeu d'optimisation

CO ST



# Un enjeu de transformation



# Etude CSA - DCF

La vente demain – *édition 2023*

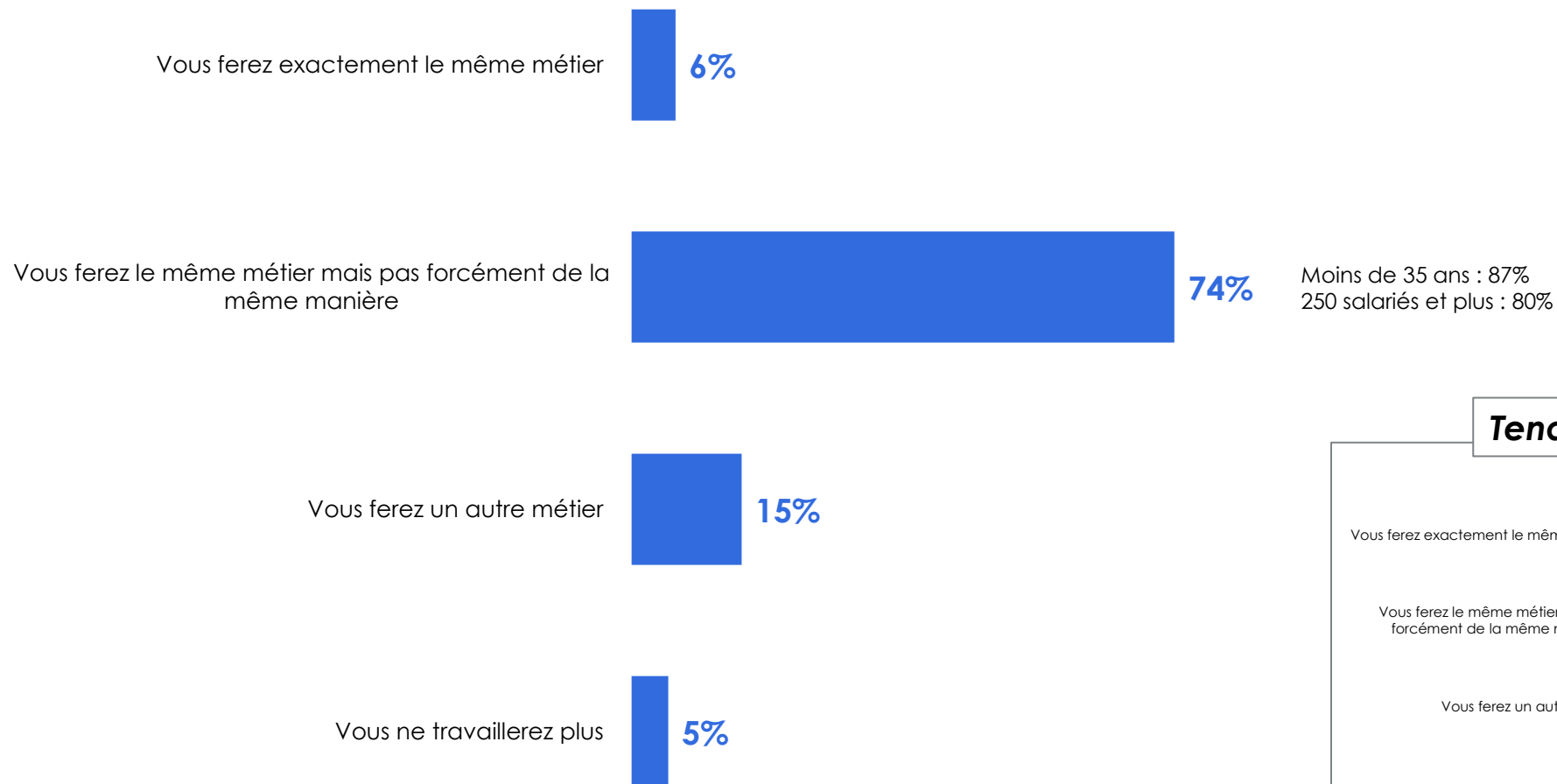




# Des commerciaux bien conscients de la nécessité de se réinventer constamment dans leur métier

Q6. Dans 3 ans, pensez-vous que... ?

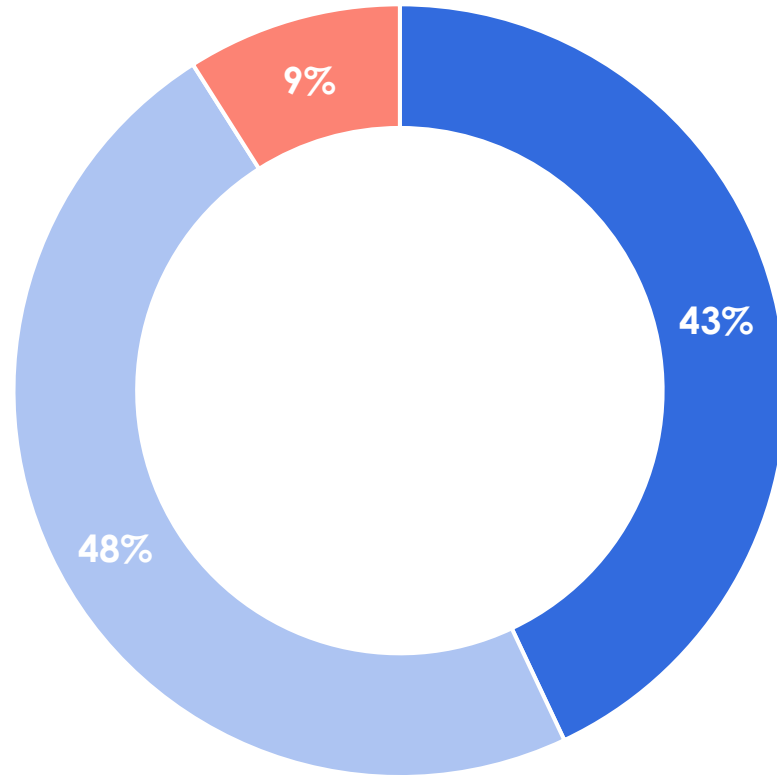
Base : Commerciaux (n=330) – Une seule réponse possible



# Des rendez-vous en présentiel qui resteront toujours prépondérants (notamment chez les plus jeunes)

Q11. Est-ce que dans les 3 ans à venir, les rendez-vous présentiels auprès d'un prospect ou d'un client renforceront la performance commerciale ?

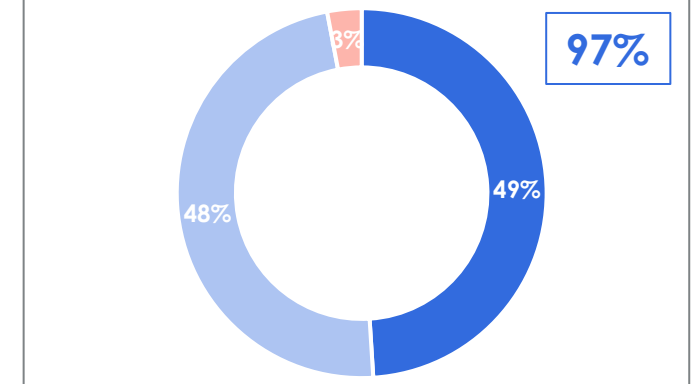
Base : Commerciaux (n=330) – Une seule réponse possible



**TOTAL OUI**  
**91%**

Femmes : 52% (vs hommes : 40%)  
Moins de 35 ans : 58% (vs 50 ans et plus : 35%)

**Tendance décideurs**

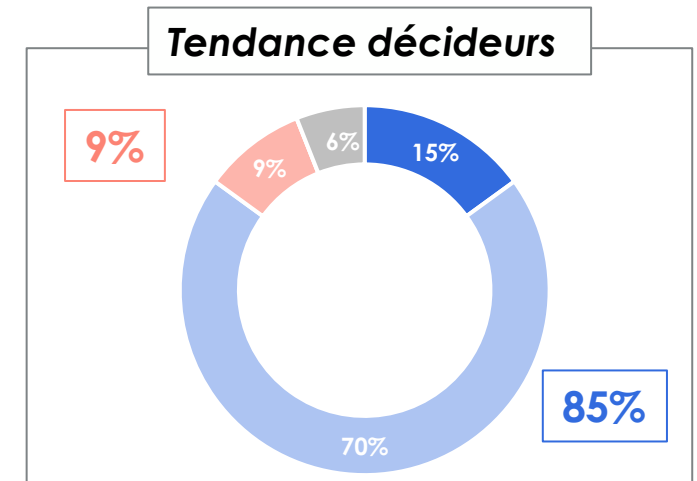
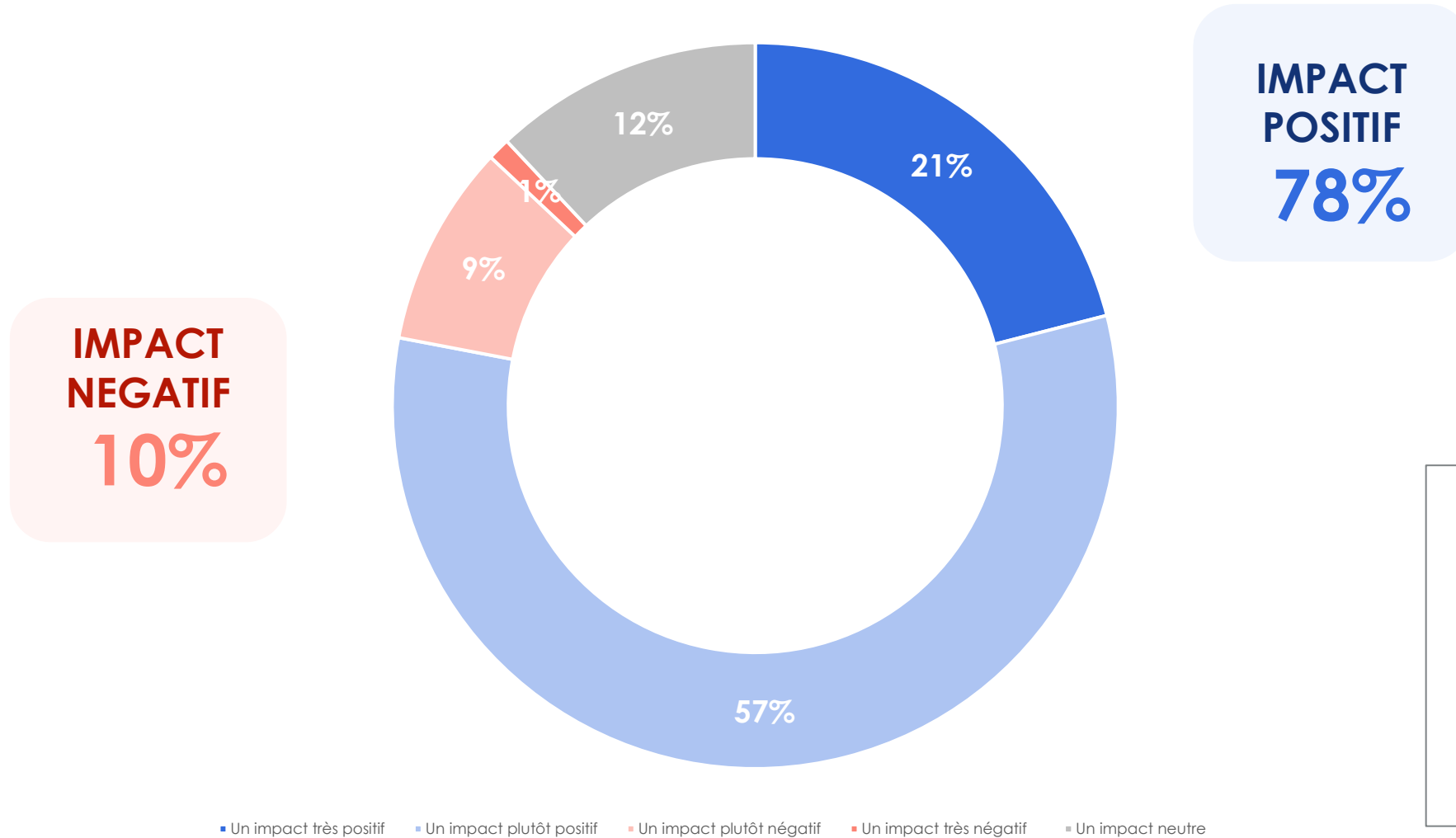




# Un impact résolument positif des nouvelles technologies sur le métier de commercial...

Q2. De manière générale, diriez-vous que le développement des nouvelles technologies (outils digitaux, logiciels, intelligence artificielle...) a un impact sur votre manière d'exercer votre métier ?

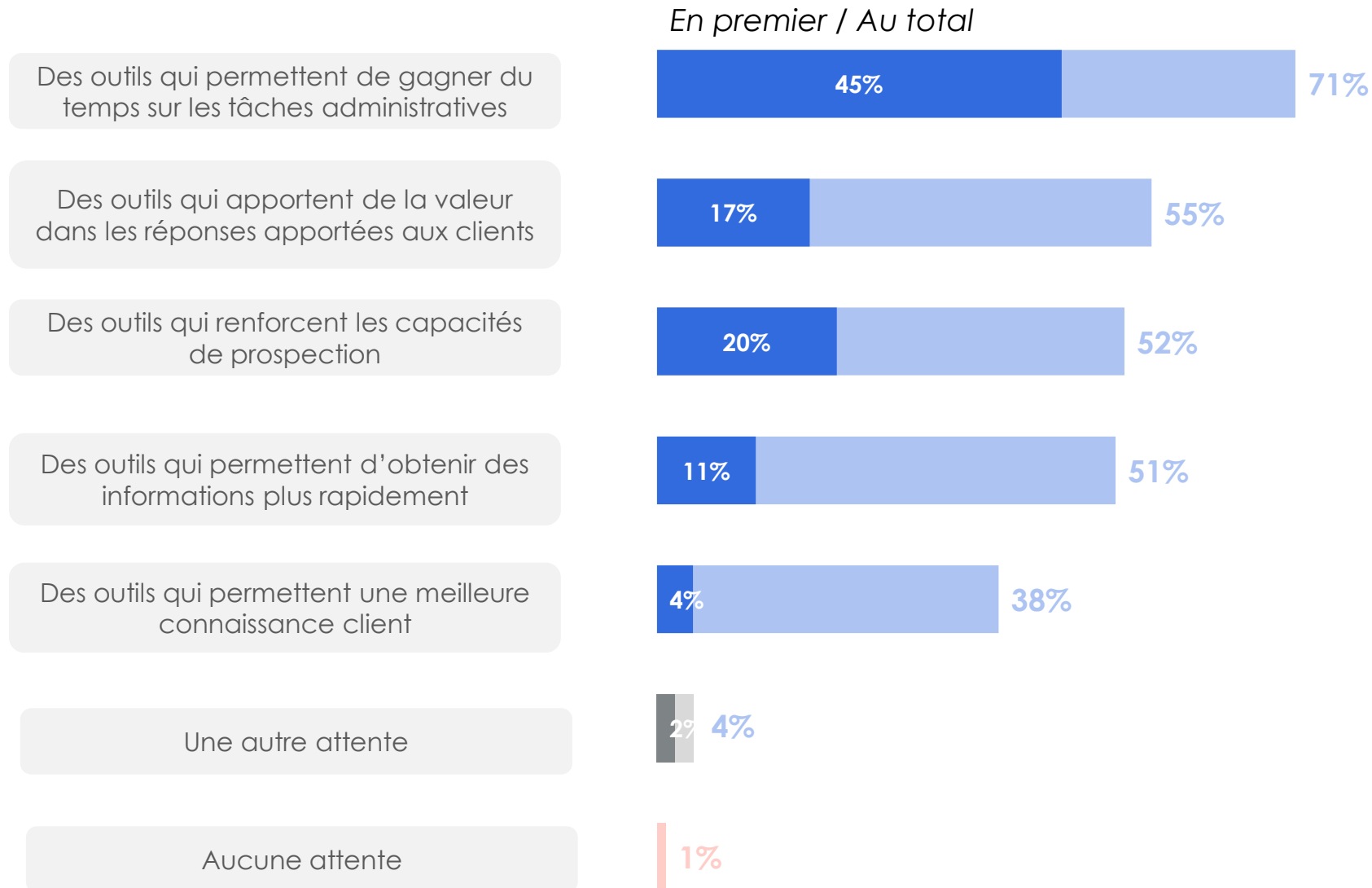
Base : Commerciaux (n=330) – Une seule réponse possible



# ...avec des attentes fortes se centrant sur un gain de temps & de productivité

Q3. Et pour vous dans le cadre de votre métier (fonctions commerciales), quelles sont vos principales attentes vis-à-vis des nouvelles technologies ? En premier ? et ensuite ?

Base : Commerciaux (n=330) – Une seule réponse possible en premier / puis plusieurs réponses possibles ensuite

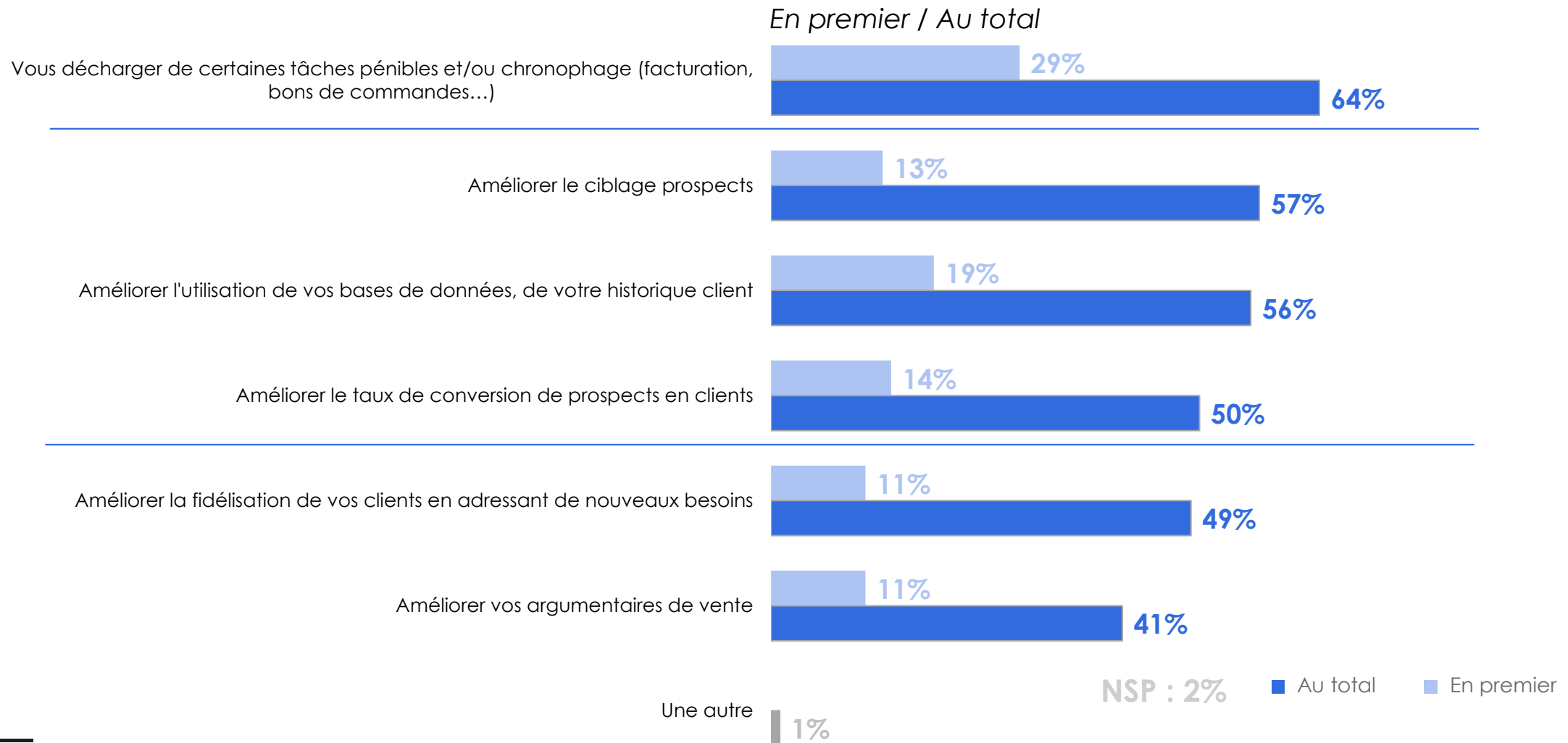




# L'IA, l'alliée pour gagner du temps sur les tâches secondaires et se concentrer sur le cœur de son métier : l'IH (intelligence humaine)

Q15. Et pour vous, quelle est la principale opportunité business que vous identifiez avec les outils d'intelligence artificielle ? En premier ? Et ensuite

Base : Les commerciaux qui pensent que l'IA est une opportunité pour leurs métiers (n=226) –Plusieurs réponses possibles

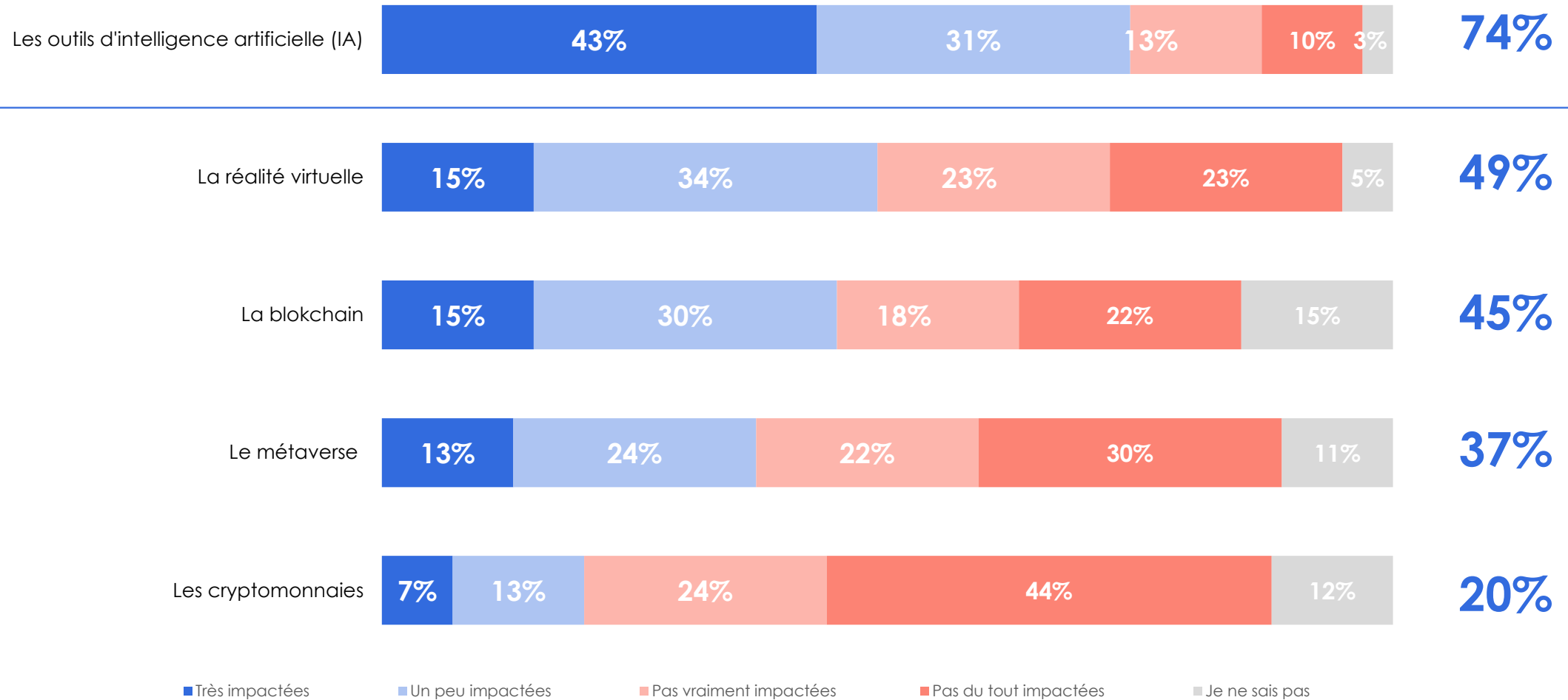


# Seule l'IA se détache et impacte réellement les missions commerciales, selon les commerciaux eux-mêmes...

Q18. Et diriez-vous que vos missions commerciales sont déjà ou vont être très impactées, un peu impactées, pas vraiment impactées ou pas du tout impactées par le développement de nouvelles technologies suivantes ?

Base : Commerciaux (n=330) – Une seule réponse possible

Total Impactées



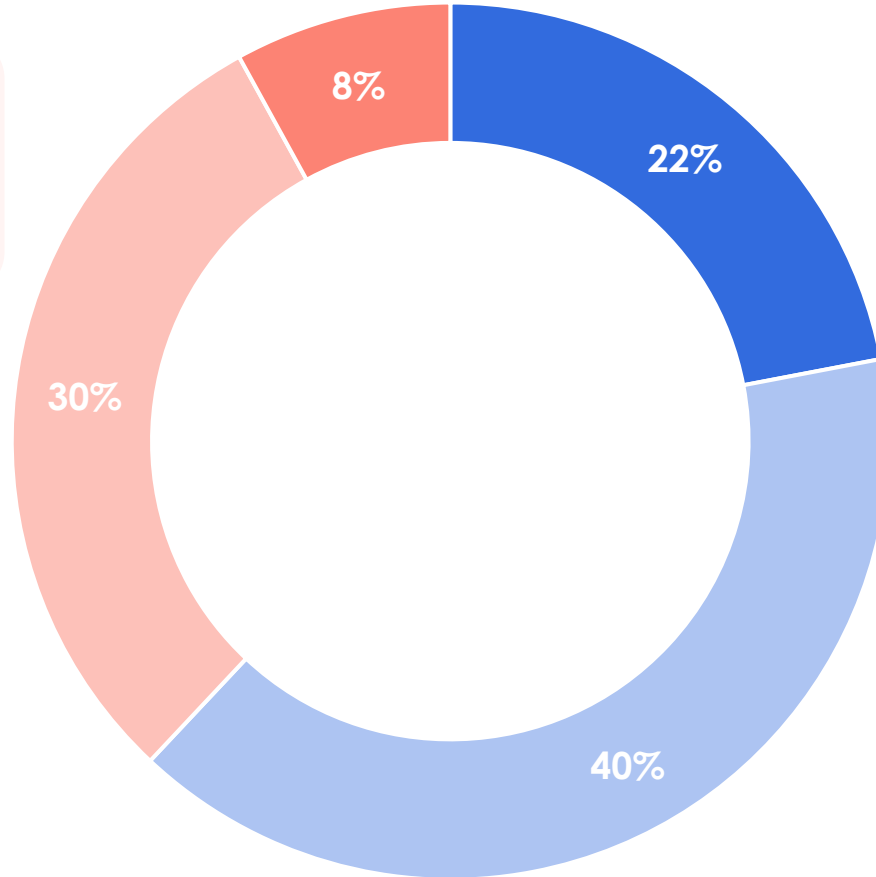


# Une majorité des commerciaux se sent plutôt à l'aise avec les nouvelles technologies

Q16. Et vous personnellement, êtes-vous à l'aise ou pas avec l'utilisation des nouvelles technologies comme les réseaux sociaux, les bots, Chat GPT ou d'autres solutions d'IA générative pour faire évoluer votre pratique professionnelle ?

Base : Commerciaux (n=330) – Une seule réponse possible

**TOTAL PAS A L'AISE**  
**38%**

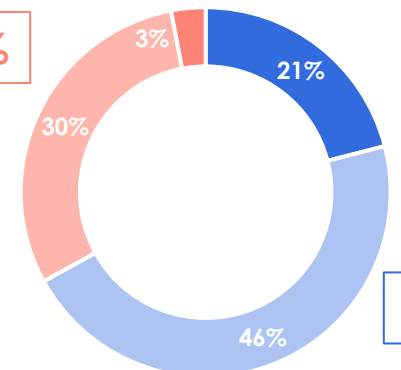


**TOTAL A L'AISE**  
**62%**

Femmes : 55% (vs hommes ; 65%)  
Moins de 35 ans : 68%

## Tendance décideurs

**33%**



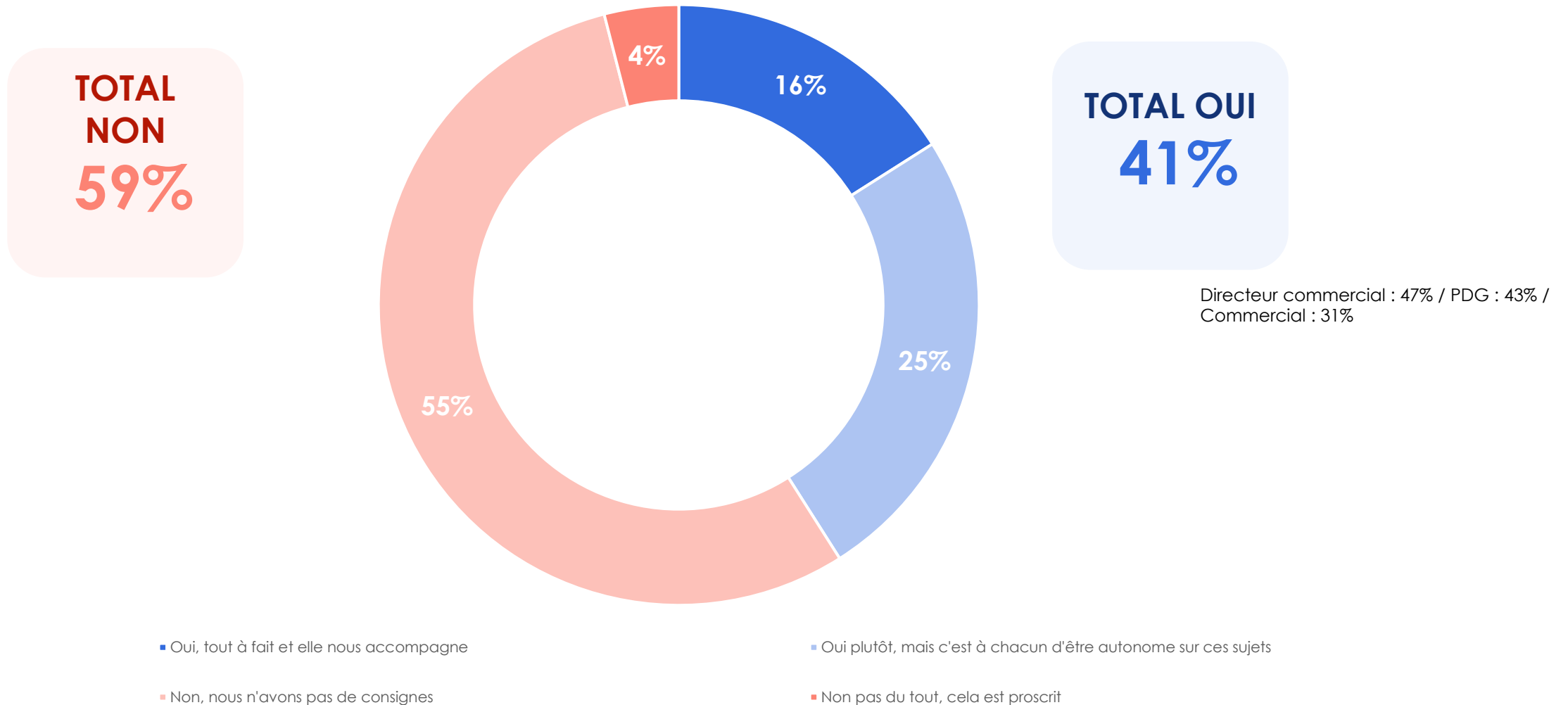
**67%**

- Oui, très à l'aise
- Oui, plutôt à l'aise
- Non, pas vraiment à l'aise
- Non, pas du tout à l'aise

# ... mais des entreprises qui n'encouragent pas suffisamment leurs collaborateurs à investir ce nouveau champ des possibles

Q20. Votre entreprise vous encourage-t-elle à vous approprier ces nouvelles technologies d'IA générative ?

Base : Commerciaux (n=330) – Une seule réponse possible







**Une certitude: À l'ère de l'IA, l'IE  
reste déterminante**