

## Quelques conseils pour choisir... conseil et consultant

jeudi, 22 octobre 2015

**C'est pourtant vrai : les conseils et consultants en métiers de l'entretien-réparation se multiplient, parfois en très, voire trop étroite proximité de produits et services à vendre. C'est en constatant lui aussi cette forte tendance sur Equip Auto que notre expert en carrosserie, Patrick March, patron de la Socca, a tenu à nous proposer cette tribune que nous publions avec gourmandise...**



*“Mes déambulations de deux jours au salon Equip Auto m’ont permis de constater la naissance d’une pléthore de ces «nouveaux» conseils et consultants des métiers de la réparation là où on s’attend à rencontrer d’excellents commerciaux !*

*“Car visiblement, le métier de conseil, consultant, accompagnateur et autres dérivés, est interrogé aujourd’hui par un phénomène rare : la génération spontanée ! Ce concept aristotélicien a connu ses lettres de noblesse avec Coluche, et pourrait se résumer en l’apparition d’un être vivant sans ascendant, sans parent à la matière concernée.*

*“Souhaitant alerter le chaland, comme certains distributeurs de pièces (pas de conseils !), sur la vague de contrefaçons qui risque de les submerger, je vous propose un début d’éclaircissement sur cette profession aussi mal connue que mal définie afin d’en mieux maîtriser tous ses états... sans état d’âme pré ou post-fréquentation.*

### ***De la définition de conseil ou consultant***

*“Consultant provient de la racine latine «consulere» et «consultare» signifiant à la fois délibérer et interroger. Conseil, quant à lui, vient de «consilium» signifiant avis, conseil.*

*“En bonne langue française, un consultant (de métier) est plutôt un consulté et un conseil est plutôt un avis que l’on donne à quelqu’un sur ce qu’il doit faire. Comment voulez-vous que ce métier soit clair lorsque sa propre définition ne l’est pas ?*

### *De la qualification de conseil ou consultant*

*“Pour apporter un peu plus de clarté, certains collent au terme conseil un qualificatif : ...en stratégie, ...en ressources humaines, ... On voit aussi des conseils métiers (qui pourraient se faire appeler experts). Je vous fais grâce de la longue liste des «coachs en...»*

### *De la légitimité du conseil ou consultant*

*“Si nous ne sommes pas trop regardants, qu’importe le flacon... Mais autant juger cette personne qui vient dans votre entreprise vous questionner, vous proposer des solutions, vous accompagner dans la mise en œuvre de ces dernières, par ses réelles qualités de conseil.*

*“Pas si simple, me direz-vous. Certes. Je propose donc... trois conseils :*

#### **1. Un conseil ne vend que du soft**

*Digne de ce nom, il aura fait la synthèse (ou l’intégration) des ressources et moyens nécessaires à la mise en œuvre d’un processus. Il pourra vous recommander des outils, des méthodes. Dans l’absolu, rien de tangible et matériel. Une forme de déontologie qui se résume par l’adage célèbre «on ne peut être à la fois juge et partie». Le conseil détient une bonne recette (issue des meilleures pratiques) qu’il vous propose de cuisiner avec vous (accompagnement et adaptation) et vous laisse tranquillement déguster la plus grande partie du gâteau (le conseil a un appétit d’oiseau : quelques miettes le nourrissent). Sa démarche est donc très pragmatique, axée sur le résultat et la réussite de son client.*

#### **2. Un conseil a un solide CV**

*Sa légitimité se base sur son expérience et le nombre de dossiers qu’il a eu à traiter. Des références clients qu’il pourrait produire éventuellement. Pour certaines professions sensibles au savoir-faire, avoir été un opérationnel en la matière. Pour un problème donné, il a vu 100 mêmes problèmes et presque autant de solutions au dit problème. C’est un gisement de possibilités et, si par hasard, aucune ne convient, il aura encore sa créativité (il en faut) pour de nouvelles propositions.*

#### **3. Un conseil se forme constamment**

*C’est un perpétuel étudiant de sa matière, ou de matières connexes. Il doit savoir répondre aux interrogations de ses clients et prospects par de multiples sources de connaissance. Il a été formé pour l’accompagner, tant au niveau technique que psychologique. Mon ancien maître me donnait sa définition du conseil : «Tu es celui qui emprunte la montre à ton client pour lui donner l’heure juste». Après le premier effet de rire, la profondeur de cette phrase est étourdissante. En effet, le client a la solution, nous en sommes l’accoucheur et, par expérience, certains accouchements sont difficiles. Cette coopération avec le client revêt la complétude de notre action commune : nous ne faisons qu’un, le temps de notre travail ensemble, nous aurons les mêmes peines et les mêmes joies, une empathie nécessaire à cette qualité de travail nécessaire, et attendue par le client.*

*“J’espère que les lecteurs, si la nécessité de faire appel à un conseil se présente, auront à cœur de vérifier ces 3 points. Faire confiance à son instinct ne pourrait être suffisant ; et profiter de*

*l'achat d'un matériel et des pseudo-conseils qui vont avec, en pensant faire ainsi une bonne affaire, est un risque de déception (et de coût) assuré.*

**Patrick March, Socca SAS**

---

© Apres-Vente-Auto.com © Reproduction interdite