Lille Terrain – 10/12/14

Ambiance générale

Climat interrogateur
Nombreuses questions par personne
Quelques crispations

Sujets évoqués

- Pages Jaunes aujourd'hui :

Pouvez-vous nous donner les chiffres de l'état actuel de la société ?
Il y a un retard de – 15 millions par BU donc nous avons un retard d'environ -45 millions toutes BU confondues par rapport à l'attendu.

Le taux de performance à date est à -10.5% par rapport à l'édition 2015.

- Que sera Pages Jaunes demain ? Y a-t-il une efficacité de nos produits ?

Pages Jaunes est une marque qui souhaite apporter le meilleur service dans la recherche de professionnel d'où la verticalisation opérée par l'entreprise.

Demain, nous souhaitons aller plus loin dans la verticalisation notamment avec le Newsearch pour 2016 afin de satisfaire l'utilisateur.
Newsearch donnera une nouvelle impulsion aux professionnels pour être retrouvé. Toutes les activités et toutes les localités seront gratuites.

La recherche de produits se fera sur des mots clés : c'est un investissement important.
Le Web to store n'est pas prévu dans notre organisation : c'est un autre métier.

- Objectifs :

Aura-t-on des tableaux de suivi exact pour l'avancement des collaborateurs ?
Aujourd'hui, nous utilisons le déclaratif donc la demande de reporting des responsables.
Les outils de pilotage ne sont pas encore au niveau. Le déclaratif permet d'avoir une meilleur visibilité.

Est-ce que le projet de transformation fonctionne ? Est-ce les objectifs sont smarts selon vous ?
C'est un bon choix même si l'environnement reste instable car :

- Le client est favorable à la verticalisation : bon retour.
- Les collaborateurs ont moins de client, ils peuvent mieux s'en occuper.
- Les collaborateurs ne changent pas de client : ils ont un interlocuteur.

Il faut encore avancer pas à pas.

Les objectifs visent à renouveler avec la croissance, nous cherchons à améliorer les conditions de travail des commerciaux avec l'outil vision. Un outil simple et efficace qui permet un bon de commande unique et un remplissage du CRM simplifié. (Présentation de l'outil Vision par F.Amiot)

Est-ce que vous comptez revenir à l'ancien service client ?
Non, nous avons une excellente QS depuis l'allongement des plages téléphoniques de 30 min.
En local, les responsables ont la possibilité d'échanger avec les RGRC sur 10 cas problématiques par semaine.

J'ai encore des commandes comptées en double dans mon portefeuille.
Ce n'est plus possible à cette date, il faut vérifier avec votre manager.
Un premier jeu d'objectif a été effectué en début d'année 2015 avec des doubles vente et des sans ventes.
Un second jeu d'objectif a été transmis courant du mois de janvier 2015 suite à la vérification des éléments cités ci-dessus : ce qui a provoqué une variation négative voire positive.

Comment se fait-il qu'une Bu est en manque de travail et que d'autres sont en surcharge ?
Ce n'est pas possible, le métier a changé : les collaborateurs effectuent des NC, de l'upsell et des ventes filiales.

- Conquête NC :

La conquête des NC est une charge trop importante pour les commerciaux.
Les NC et les reprises AP sont des enjeux incontournables pour l'entreprise, il rentre de plus dans l'objectif parc client.

Il y a 4 dimensions dans une BU :

- Croissance client
- Upsell avec les offres complémentaires
- NC : parc client et croissance du parc
- Reprise AP

- Rémunération :

Quand va-t-on avoir les tableaux et support Khéops ?
A la fin du mois de juin, les tableaux vont être transmis dans Khéops concernant le Q1.
Pour rappel, San Marco est un suivi commercial c'est Khéops qui fait foi sur la rémunération.

Que reprend le versement du mois de juin ?
Le versement du mois de juin reprend :

- Q1 2015 plafonné à 130%
- 5% restant à l'encaissement sur S2/Q3 2014.

Comment faire si nous rencontrons une problématique ?
Le process est le suivi le collaborateur doit remonter sa problématique à son responsable des ventes qui transmet l'information à son DVR. Les éléments sont suivis par les RH BU.

Quand recevrons-nous les régularisations ?
Le plus rapidement possible

Y aura-t-il des régularisations négatives ?
C'est possible.

- Microzoning :

Peut-on revoir le microzoning des équipes ? Peut-on refaire une redistribution car les équipes sont au complet ?
Aujourd'hui des collaborateurs ont 1h30 à 2h de route.
Les recrutements des vendeurs ont été en fonction de la zone géographique de leur client. La promesse a été faire que les collaborateurs garderaient leur client.
Le projet de transformation prévoit que les collaborateurs puissent dormir sur place.

Un changement ou non peut être envisageable en septembre 2016.

Présents :

BLOMME Stéphanie, RV Commerce
VALLIER Jean-Pierre, RV BTB

SZCZOT Christopher, KA Habitat
DE JUAN Franck, KA Commerce
BOUHIN Laurent, KA BTB

SALLARD Florence, CCDS Commerce
DELHAYE Damien, CCDS Commerce
SENEZ Philippe, CCDS Habitat

Absent :

BASSOUOUI Abdel, CCDS BTB

Lille TLVT – 15/06/2015

Ambiance générale

- Conviviale
- Ouverts au dialogue
- Constructif

Sujets évoqués

- Outils :

Est-ce qu'il est prévu de faire une commande unique ?
Oui c'est prévu mais il faut prévoir 2 choses :

- Il sera nécessaire de rationaliser les outils (OASIS, CRM …)
- Une mise en application est prévue pour 2016 car il faut sortir Oasis, ce ne sera plus un simple outil de commande mais aussi un outil de gestion de portefeuille lié au CRM.

Pour le mois de juillet 2015 : il est prévu de transmettre un suivi des résultats aux télévendeurs qui est sous forme d'un tableau de bord : dashboard (présentation visuel F.Amiot)

Pour le mois de septembre 2015, le CRM va être mis à jour avec une nouvelle ergonomie afin de diminuer le nombre de page.

Etes-vous au courant des bugs oasis ?
Il y a une mobilisation accrue pour régler ce dysfonctionnement.
Une personne externe a également intégrée l'agence 3 jours par semaine afin de régler les problématiques informatiques en local.

CRM : Va-t-il y avoir de nouvelles fonctionnalités ? Va-t-on avoir les audiences par potentiel marché et/ou potentiel par secteur ?
La refonte des audiences par activité est en cours. L'objectif est d'avoir une version avant l'été et une seconde après l'été.

Les making days ont permis de développer le partage d'écran avec son client. Cela va permettre d'avoir un meilleur lien avec son client car celui-ci va pouvoir partager l'écran du télévendeur.

Est-ce que l'on pourra faire une signature électronique sur le bon de commande ?Via Slimplay ? Va-t-il y avoir une évolution de la VO ?
C'est en étude pour le moment.

A noter que la VO est validé en automatique ce qui permet une validation en fluide. Il est donc nécessaire d'être vigilant sur le contenu.
Si vous avez une modification, il est nécessaire de s'adresser au SAV.

- Rémunération :

Pouvez-vous rappeler le process lors qu'il y a une anomalie dans la prime quadrimestrielle ?
Le responsable des ventes consolide les problématiques. Le DAT effectue une remontée agence.
La rémunération est suivi en local par les managers.
Peut-on recevoir plutôt les primes du quadrimestre ?
Les équipes supports font au mieux pour transmettre les informations à vos managers.
Les rapports khéops seront disponibles à la fin du mois.

Pouvez-vous intégrer la formation sur la rémunération pour les nouveaux arrivants ?
Nous prenons en compte la demande.
Pour rappel, la note de modalité contient beaucoup d'information afin que la rémunération soit plus claire.

Y aura-t-il de nouveaux événements pris en compte sur les primes produits ?
Aujourd'hui, il est indispensable de dynamiser la vente des sites internet. Les primes produits seront orientés au 01/07 sur les sites internet et le booster site.

Allez-vous mettre le référencement en avant dans la campagne publicitaire ?
Nous ne pourrons pas mettre l'ensemble des services dans une publicité de 30sec.

Est-ce que nous pourrons avoir plus de fonctionnalité sur les sites via le BUC ?
C'est une évolution possible : il faudra attendre les dernières évolutions.

- Service client :

Est-ce que les clients sont bien accompagnés pour la réalisation de leur site internet ?
PJMS accompagne les clients, nous avions également fait un plan d'action.
Les cas évoqués doivent être remonté à Sandrine Gullart par Anne-Céline.

Lors de la vente, nous effectuons des remarques via le bloc-notes : est-ce que les remontées sont pris en compte ?
Oui, si ce n'est pas le cas : pouvez-vous remonter des cas précis ?

Nous ne sommes pas bien reçus par le service client. De plus, ils ne nous préviennent pas lors d'annulation de dossier.
Ce n'est pas prévu qu'ils vous fassent une communication.
Cette organisation était effectuée via le local.

- Matière :

La matière du 19/03 est problématique.
La matière doit être traitée, l'entreprise reviendra vers vous concernant la prise en compte.

Quelle est la logique du déploiement de la nouvelle segmentation ?
Au prospect : il y a une logique marché
Au client et KA c'est la tranche de l'ARPA

- Solutions :

Les solutions sont pour les clients à plus fort ARPA. Peut-on revoir les critères d'éligibilité ?
Non, c'est un pack que nous mettons dans logique BU. L'ARPA cible est possible.

Nous avons un problème de suivi : Comment sont-ils comptabilisés ?
Effectivement, il est nécessaire d'améliorer ce point.

Présents :

NIEUVARTS Anne Céline, RV Commerce Clt/KA
BARZOUZ Samir, RV Habitat Clt/KA

SNAUWAERT Stéphanie, TLV Habitat KA
BERNARD Marjorie, TLV Commerce KA

PIERRE Anthony, TLV Habitat Clt
MARIACOURT Christopher, TLV Commerce Clt

HADDAD Mohamed, TLV Habitat Prospect
NONNON Jenifer, TLV Habitat Prospect
LEBAN Mondry, TLV Commerce Prospect
CORDEIRO Mandy, TLV Commerce Prospect