

# Réunion Pôles Commercial & Formation - 22 Mai 2024

Date / Lieu	22/05/2024 / Bureau Tocqueville
Participants	François de LA RUE, Marie-Astrid BAZAN, Théophile DAUSSIN et Fabien GUEUGNEAU
Rédacteur	Marie-Astrid BAZAN
Diffusion	Participants + Extranet ICS
Version / Statut	Terminé

## Ordre du jour

### Publications formation Gestan Campus 2024 - Réunion n°1

Mise en place des réunions commerciales pour la formation Gestan Campus

#### Objectifs :

- de définir le rythme des réunions et des publications pour la formation,
- de définir (ou redéfinir) qui fait quoi dans le process,
- de choisir les outils de communication/recherche/design/analyse utilisés,
- de préparer le ou les posts qui seront publiés prochainement
- et de recueillir les besoins/attentes de chacun

#### Contexte de base

ICS est organisme de formation depuis 2021 et certifié Qualiopi depuis Décembre 2022.

Jusqu'à la refonte du Pôle Commercial fin 2023, il y avait peu de publications à propos des formations Gestan Campus sur les réseaux sociaux et aucun échange officiel et suivi entre les pôles Commercial et Formation.

Avec l'arrivée dans l'entreprise d'un nouveau Responsable Commercial : Fabien GUEUGNEAU et d'un Assistant Commercial Marketing : Théophile DAUSSIN, une nouvelle politique commerciale a été décidée afin de mettre en avant l'activité de formation (activité secondaire d'ICS).

A l'occasion des offres de fin d'année : Black Friday et Noël, 2 campagnes de promotions saisonnières et plusieurs posts/mailling ont été planifiés. Il a été constaté une augmentation significative du nombre de demandes de formation, du nombre de formation réalisées et du CA :

-	T4 2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Demandes de formation	7	4	12	2	10	13
Formation Réalisées	2	1	2	2	5	9
CA	1 501,50 €	-	1 450,00 €	2 460,00 €	3 350,00 €	5 189,99 €

Le début du T2 2024 est très calme concernant les demandes de formations. Cela est dû à une baisse des publications sur la formation Gestan Campus.

La formation étant un outils essentiel de fidélisation client et de remontées terrain précieuses (formateur et client), elle contribue directement au développement des fonctionnalités du logiciel selon les besoins client, à la fiabilité du produit et donc à la renommée d'ICS/Gestan.

## Compte-rendu

## Réunions et publications

★ Rythme des réunions : toutes les 2 semaines.

★ Fréquence des publications : toutes les 2 semaines, un post “Le saviez-vous ?”, soit 24 posts par an. Un rythme plus soutenu ne serait pas tenable avec l'effectif actuel (Théophile) pour la rédaction/création de ces posts.

En complément, selon un rythme pas encore défini, d'autres posts seront publiés.

★ Type de publications : publier plus et mieux !

Quelques exemples de type de publications proposées ce jour :

- Statistiques de satisfaction client (à chaud) : compilées à partir des formulaires envoyés en fin de formation. Au 1er Janvier 2023, taux général de 83,95% !

Proposé par : Fabien, Théophile et MAB

Format : image générée via Canva

---

- Retours clients / impact de la formation sur l'organisation, l'optimisation du temps de travail etc (à froid) : non recueilli à l'heure actuelle.

Le sujet avait été évoqué avec Fabien il y a quelques mois lors d'un échange informel. Ce travail pourrait faire partie des tâches affectées à un assistant commercial (salarié ou alternant). Les retours/témoignages clients à froid sont essentiels pour mesurer l'impact de la formation après quelques semaines/mois dans l'entreprise cliente. Une publication type “success story” permet au lecteur de s'identifier et donc de le persuader de souscrire.

Proposé par : MAB

Format : non défini

---

- “ Le saviez-vous ?” : après recueil des besoins clients/questions les plus fréquentes posées au support technique, en choisir 24 (2 publications par mois). Les 24 thématiques doivent susciter l'intérêt et la curiosité du client. Outre le besoin de formation constaté chez beaucoup de clients qui font appel au support technique, une grande partie de nos clients utilisent très peu de fonctionnalités de Gestan par méconnaissance/habitude. Ces posts ont donc 2 buts : faire connaître le potentiel de Gestan ET vendre de la formation.

Proposé par : Théophile et François

Format : vidéo courte via Canva ou carrousel ou ?

---

- Certification Qualiopi : cette certification permet aux entreprises de se faire rembourser les frais de formation des salariés par les OPCO (pour les TNS : AGEFICE). Le logo Qualiopi est un atout commercial car connu du grand public et gage de qualité/fiabilité. L'avantage économique n'est pas en reste car très souvent, le remboursement est de 100% (pour les salariés) du coût de la formation !  
Seul bémol : il existe une charte de diffusion du logo Qualiopi à respecter sous peine de perte la certification. Marie vérifiera donc les publications concernées avant diffusion pour éviter toute erreur.

Proposé par : Fabien et Marie

Format : image générée via Canva

---

- L'équipe de formation Gestan Campus : mise en avant de nos formateurs pour leurs qualités humaines et pédagogiques.

Proposé par : François

Format : image générée via Canva

## Outils

- Gestan : Factures, devis et écritures pour le CA / Prostep pour le suivi des formations (Fabien / Marie)
- Canva > Canva Pro (Théophile)
- LinkedIn > LinkedIn Premium (Théophile / Fabien)
- Matomo (Théophile / Fabien)
- Tableur Libre Office (Marie / Fabien / Théophile)
- Retours clients/formateurs : questionnaires de satisfaction formation (Marie)
- Remontées clients via le support : Mathieu, Charlène et Etienne (Marie / Fabien / Théophile)

@Marie : à voir avec Etienne pour Canva Pro et LinkedIn Premium (coût à déterminer et à valider)

Coût Canva annuel : entre 90 et 110 € HT /an /personne

## Prochaine étape

- Réunion le Mercredi 5 Juin à 14h00 : réunion avec François, Fabien, Théophile et Marie
  - Propositions de posts sur la formation
    - Visuel pour la série "Le saviez-vous ? " > Théophile
  - Remontées client (Mathieu) sur les besoins en formations (questions les plus posées) > Fabien et Marie
  - Statistiques client > Fabien et Marie
  - Promotions à venir > Fabien et Marie
  - Tableaux KPI et agenda de communication > Théophile et Fabien