

ENQUÊTE CLIENT MYSTÈRE TOPFORMATION



NOS RÉSULTATS ET CONSEILS

Démarquez-vous et excellez dans la gestion de vos leads !

De façon inattendue, la crise de la COVID-19 aura contraint les acteurs de la formation à s'adapter en un temps éclair pour poursuivre les sessions de formation. C'est dans ce contexte inédit que l'équipe de Topformation a décidé, 9 mois après le premier confinement, de reconduire son enquête de « client mystère ».

Un milieu concurrentiel

Comme vous le savez, le secteur de la formation est un environnement particulièrement compétitif et il est fréquent qu'un utilisateur à la recherche d'une formation prenne contact avec plusieurs organismes à la fois.

La qualité, gage de réussite

Se démarquer de vos concurrents par la qualité de vos services (rapidité de réponse, clarté...) devient alors une priorité. C'est en identifiant clairement les besoins de vos leads tout au long du parcours client que vous prendrez un avantage décisif.



Topformation vous accompagne pour convertir vos leads

En tant que plateforme de référencement d'organismes de formation, notre aspiration est double :

1 Garantir une expérience optimale à nos utilisateurs

Les aider à concrétiser leurs projets en les orientant vers les formations qui répondent à leurs besoins.

2 Accompagner les organismes présents sur notre site

Leur assurer une visibilité accrue et un flux de leads à la fois qualitatif et régulier.

Pour concilier ces deux missions, il nous paraît essentiel d'entretenir une relation de confiance avec nos partenaires.

À travers ce document, nous souhaitons partager notre expertise et les résultats de notre enquête client mystère pour vous donner les clés d'une communication efficace avec vos prospects.

POURQUOI RÉALISER UNE ENQUÊTE CLIENT MYSTÈRE ?

La satisfaction client comme priorité

Le client mystère est une forme d'audit qui consiste à générer une demande de la part d'un utilisateur fictif afin de pouvoir évaluer la qualité de service reçue par celui-ci.

C'est avec cet objectif que Topformation a réalisé en décembre 2020 sa propre enquête client mystère auprès de 155 organismes de formation.

Le rapport détaillé qui en découle constitue une ressource précieuse pour identifier les facteurs clés de succès et les axes d'amélioration dans le traitement des demandes reçues des prospects.

Nous avons particulièrement mis l'accent sur l'équité entre les organismes contactés, en effectuant pour chacun une requête en accord avec l'offre de formation proposée, et en envoyant la demande sur une plage horaire définie.

Nous avons compilé et analysé les statistiques les plus représentatives, et vous les présentons dans ce document !

155

Organismes de formation contactés

Date d'envoi :
décembre 2020

Qui est notre client mystère ?

Prénom : Edouard

Nom : Fournier

Position : Responsable Ressources Humaines chez P&E

Besoin : Formation pour 4-6 personnes de son équipe

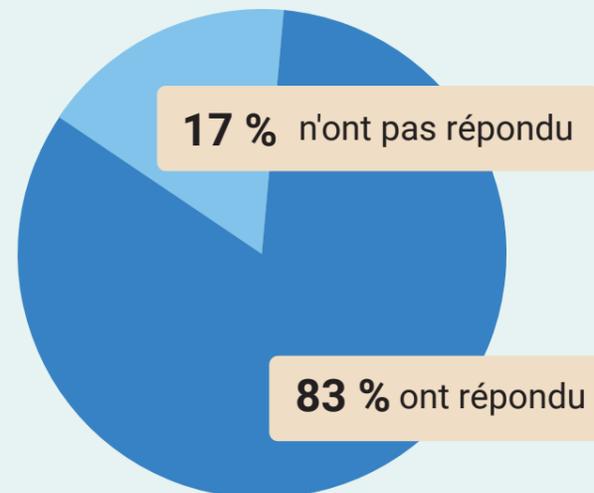
✉ "Bonjour, je suis intéressé par une formation pour 4-6 personnes en [thématique selon organisme]. Pouvez-vous me contacter pour en discuter davantage car j'ai quelques questions ? Merci, Édouard Fournier"

UNE OPPORTUNITÉ MANQUÉE

17 % des organismes n'ont pas répondu à la demande

CONSTAT INQUIÉTANT : UNE PARTIE DE NOS PARTENAIRES N'AURA JAMAIS TRAITÉ NOTRE DEMANDE.

Cette année, c'est près de 17 % de nos demandes (soit 27 organismes) qui sont restées sans réponse. Un manque à gagner forcément dommageable pour l'organisme, d'autant plus lorsqu'il s'agit de demandes qualitatives comme celle de notre client mystère.



L'importance d'un retour

Il est parfois compliqué de parvenir à traiter toutes les demandes en un temps record. Cependant, dans un secteur à forte compétition, un temps de réponse moyen plus lent que vos concurrents pourrait vous faire perdre des leads qualifiés plus fréquemment que vous ne le pensez.

Modifier son processus de traitement des leads

Quelques changements simples dans votre organisation interne peuvent vous aider à gagner en réactivité et en efficacité.

La mise en place d'un accusé de réception sous forme de mail automatique personnalisé permet d'engager immédiatement le prospect et de lui montrer que sa demande est bien prise en compte. Plus globalement, une routine de traitement systématisée assurera un suivi optimal de vos potentiels stagiaires à chaque étape de leur parcours et augmentera les chances de conversion.



POURQUOI PRENDRE LE TEMPS DE RÉPONDRE AUX DEMANDES NON QUALIFIÉES ?

Il est important de répondre à toutes les demandes de renseignement, y compris celles qui n'aboutiront pas à une inscription à vos formations. Le simple fait d'apporter une réponse est gage de sérieux et renforce votre image de marque. Cet utilisateur qui vous écrit a peut-être peu de chances de s'inscrire dans l'immédiat, mais il pourrait bien vous recommander à un proche ou revenir vers vous plus tard !

Répondre à sa requête, par exemple en l'invitant à consulter un contenu pertinent disponible sur votre site (information sur le financement, calendrier des formations...) doit faire partie intégrante de votre stratégie de communication.

En résumé ?

Traiter la totalité de vos demandes est une habitude à prendre qui prouve la qualité de vos services tout en renforçant votre branding.

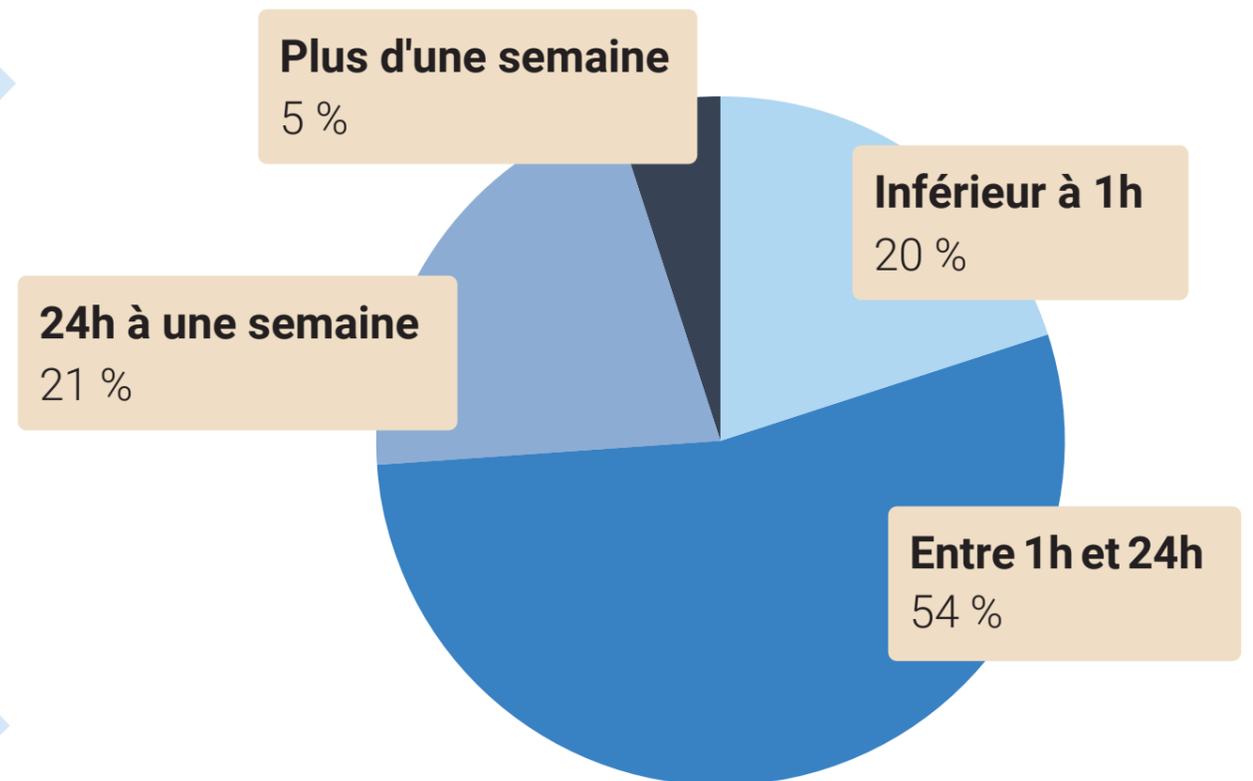
UNE BELLE RÉACTIVITÉ DES ORGANISMES RÉPONDANTS

En termes de temps de réponse, nous n'avons pas pris en compte les emails automatiques non personnalisés reçus suite à notre demande. **Le décompte a été arrêté au premier email personnalisé ou appel reçu par notre client mystère.**

Près de 75 % des organismes ont répondu en moins de 24 heures, un résultat encourageant ! Mais à l'heure où de nombreux utilisateurs sont habitués à obtenir instantanément l'information qu'ils recherchent, même un délai de 24 heures peut sembler long, surtout si des organismes concurrents ont été plus réactifs. Une fois que l'utilisateur s'est projeté dans une autre formation, il peut être difficile de le convaincre de vous choisir. Prenez les devants et faites partie des plus rapides !



Délais de réponse des organismes



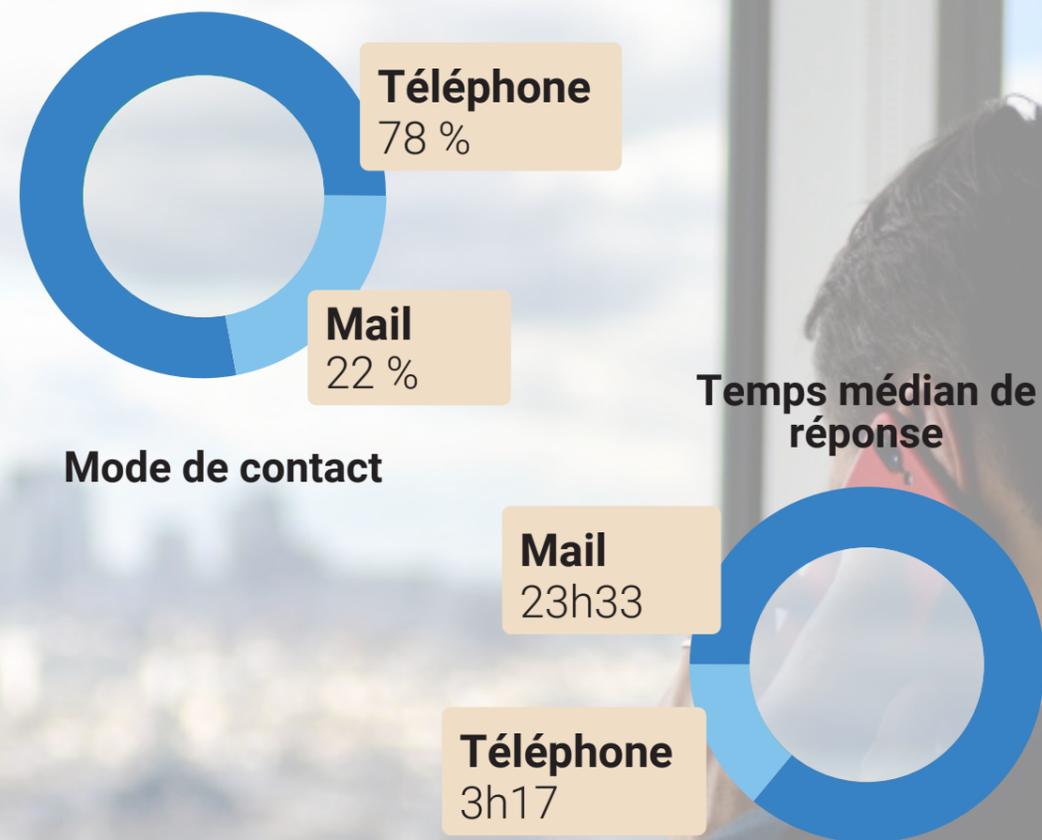
31

organismes ont répondu en moins d'une heure

Une réactivité appréciée par les utilisateurs de Topformation, et un **véritable avantage concurrentiel** lorsque la réponse apportée est personnalisée.

LE TÉLÉPHONE, MODE DE CONTACT LARGEMENT PRIVILÉGIÉ

Sans grande surprise, le téléphone reste le moyen de contact favori de nos partenaires avec 78 % d'appels pour seulement 22 % de mails.



Parmi les 20 réponses les plus rapides :



LES AVANTAGES DU TÉLÉPHONE

Représentant $\frac{3}{4}$ des réponses reçues dans les premières 24 heures, les appels téléphoniques représentent le meilleur moyen de devancer vos concurrents.

Favoriser l'échange vocal lors du premier contact

Considéré comme plus chaleureux, un retour à l'oral vous permettra d'identifier les besoins de votre lead bien plus facilement qu'un simple mail par sa nature interactive. En étant à l'écoute du prospect et en évoquant avec lui des points tels que le financement et les modalités d'apprentissage directement par téléphone, vous anticipez les éventuels blocages et avez la possibilité de proposer des solutions sur-mesure.

Un besoin d'accompagnement

Pour un particulier, suivre une formation représente un investissement en temps et en argent conséquent. Il peut être difficile d'arrêter son choix, d'autant plus lorsque plusieurs organismes concurrents proposent une même thématique de formation avec des modalités et prix différents. Il est bien plus aisé pour vous de rassurer le prospect par le biais d'un échange oral qu'à l'écrit.

Une fois mis en confiance, il sera plus susceptible de prendre une décision et de passer à l'étape de l'inscription.

"79 % des leads préfèrent interagir directement par téléphone pour obtenir des réponses, des conseils ou de l'aide"

S'inspirer des meilleurs pour maximiser ses chances de conversion

Sans surprise, 19 des 20 réponses les plus rapides enregistrées cette année proviennent d'un échange oral. Cela représente un réel avantage concurrentiel dans un contexte où les demandes de renseignement sont régulièrement effectuées auprès de plus d'un organisme. Les structures les plus rapides à prendre contact, qui plus est par téléphone, auront le plus de chance de guider les prospects dans leur projet professionnel et de convertir leur appel !



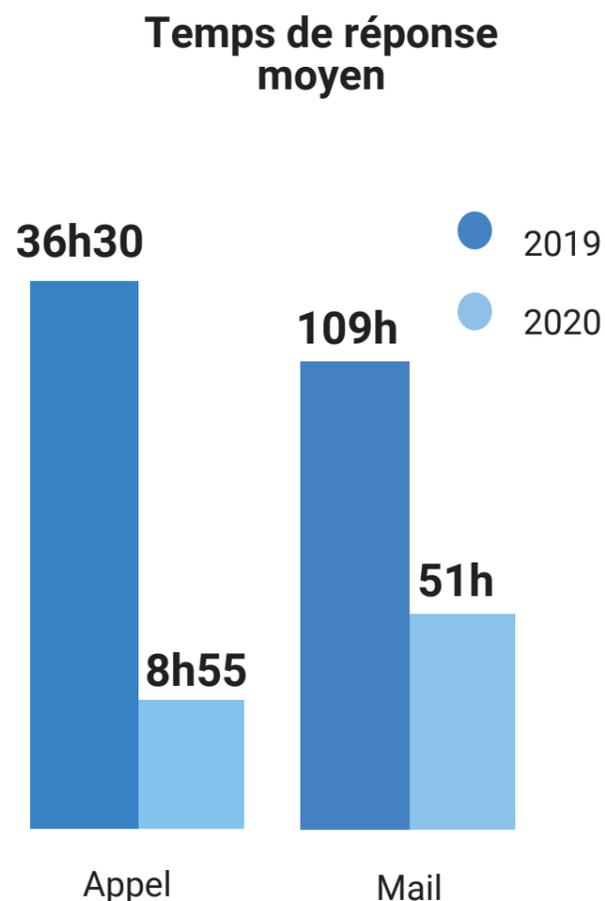
"En 2020, les organismes ont été en moyenne 4 fois plus rapides à contacter le client par téléphone qu'en 2019 !"

UNE NETTE PROGRESSION PAR RAPPORT À 2019

Parmi les 155 organismes qui ont été sollicités dans l'enquête 2020, nous avons délivré des conseils en 2019 à 58 d'entre eux pour optimiser le traitement de leur leads. 1 an plus tard, ont-ils amélioré la qualité de leurs services ?

Des retours plus rapides

La comparaison des résultats entre 2019 et 2020 montre une remarquable diminution du temps de réponse à la fois dans les contacts par téléphone et par email. En 2020, les organismes en question ont été en moyenne 4 fois plus rapides à contacter le client par téléphone qu'en 2019 !



Une prise de contact optimisée

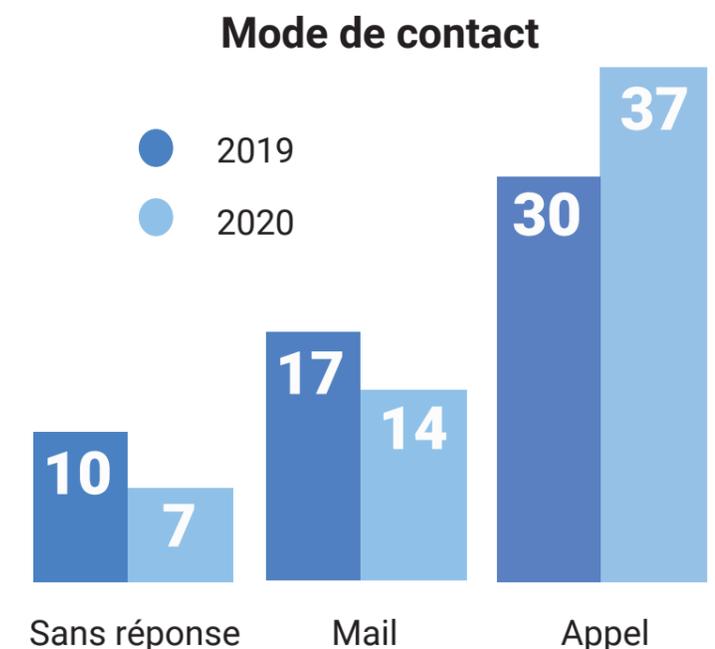
Parmi les 58 organismes, la part de ceux ayant directement téléphoné au potentiel futur stagiaire a évolué significativement, passant de 30 appels en 2019 à 37 appels en 2020.

Une progression bienvenue quand on sait que 79 % des leads préfèrent interagir directement par téléphone pour obtenir des réponses, des conseils ou de l'aide (étude Statista, 2019).

Des pistes d'amélioration

Le nombre d'organismes n'ayant apporté aucune réponse au client mystère passe de 10 à 7.

Un chiffre qui reste élevé et qui, ramené à un volume demandes important, laisse une marge de progression importante pour les organismes concernés



ET POUR FINIR, NOS 10 CONSEILS POUR CONVERTIR VOS LEADS !

Détaillez les étapes du processus d'inscription



Personnalisez votre message



Répondez sous 24h



Privilégiez le téléphone



Adoptez une routine de traitement systematisée



Anticipez les éventuels blocages



Créez un accusé de réception automatique personnalisable



Soyez force de proposition et restez à l'écoute



Soyez proactif et effectuez un suivi



Restez concis !



Suggestion d'accusé de réception personnalisé et engageant



Bonjour Madame / Monsieur XXX,

Vous avez effectué une demande de renseignements pour notre formation XXX sur le site Topformation.fr et nous vous en remercions.

Afin d'y répondre au mieux, pourriez-vous nous préciser davantage vos besoins : modalités et dates souhaitées, nombre de personnes à former...

Ces informations nous permettront de comprendre vos attentes et de revenir vers vous avec une proposition personnalisée.

Si vous le souhaitez, vous pouvez prendre rendez-vous dès maintenant avec nos formateurs XXX ou XXX en cliquant sur ce lien. Ils vous accompagneront pour définir avec vous le meilleur programme pour atteindre vos objectifs professionnels !

Au plaisir d'échanger bientôt avec vous,

Cordialement,

L'équipe de XXX

VOUS SOUHAITEZ OPTIMISER LA CONVERSION DE VOS LEADS ?

Contactez-nous directement :



Mathieu Catherine
mathieu.catherine@topformation.fr
+33 9 70 73 34 26



Et pour plus de conseils, rendez-vous sur notre section dédiée aux organismes !

