

Hager : un accompagnement adapté



Entretien avec Fabrice CANTON,
Responsable Customer Marketing



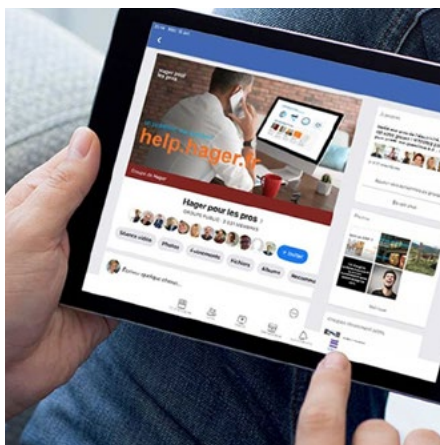
Dès le début du confinement, les équipes Hager France se sont mobilisées pour continuer à servir leurs clients et partenaires, l'objectif étant de garder le contact avec les installateurs et les aider à anticiper le redémarrage de leur activité en exploitant positivement cette période complexe. Hager propose aux artisans électriciens un programme unique et 100% digital : plateforme de formations e-learning, conseils d'experts sur les dispositifs d'aides gouvernementales, outils pour communiquer plus efficacement et développer leur activité en utilisant les outils digitaux (réseaux sociaux, e-mailing, site Internet, YouTube, Skype).

COMMENT AVEZ-VOUS VÉCU LE CONFINEMENT ?

Hager est un grand groupe et la filiale commerciale française est composée d'une majorité de vendeurs, de fonctions support et marketing. Les 500 collaborateurs se sont retrouvés en télétravail partout en France.

Le confinement a été un choc et nous sommes dit que ce que nous vivions, c'est ce que nos clients vivaient. Cela a déclenché de l'empathie. Nous nous sommes demandés comment les aider de la manière la plus efficace possible.

Nous avons assuré dès le début une présence sur les réseaux sociaux, sur notre groupe Facebook et sur des groupes fermés et privés, pour assurer à nos clients que nous étions encore là, bien sûr, mais aussi pour les écouter. Nous avons mis en place des sondages auprès d'un panel de professionnels. Ils nous ont montré différents cas de figure et différents états d'esprit. Nous en avons déduit que nous devons nous organiser à plusieurs niveaux.



QUELS SERVICES AVEZ-VOUS MIS EN PLACE ?

Nous avons tout d'abord construit, avec un partenaire expert comptable, un dispositif qui aide à comprendre les 5 grandes mesures d'aides. Nous ne nous sommes pas contentés de donner seulement les liens vers ces mesures, mais nous avons cherché à les expliquer au moyen de petites vidéos.

Nous avons voulu également aider les professionnels à enclencher une forme de reprise. Nous avons construit avec les plus actifs d'entre eux un kit de communication « clients » proposant des modèles de textes pouvant servir à tous dans plusieurs cas de figure : pour les chantiers à redémarrer, communication avec les mesures de protection à préciser pour rassurer le client ; pour les devis non signés, ou signés mais sans redémarrage du chantier, ou envoyés mais pas signés, procédure de relance du client ; enfin, reprise de contact pour les urgences.

Nous les avons également aidés à développer leurs compétences et à mettre en place une démarche commerciale : comment développer sa présence dans les réseaux sociaux, organiser une campagne de publicité sur Facebook, etc. Nous avons ouvert un service de création de site web. C'est un service très simple construit par un partenaire. Libre ensuite au professionnel de travailler avec nous ou un autre constructeur.

Les 6 modules de formations de notre organisme de formation explore ont été proposés gratuitement pendant le confinement, en e-learning. Nous avons également mis en place une nouveauté, des webinars. Les professionnels avaient plus de temps et envie de profiter du confinement pour développer

leurs connaissances et leurs compétences : ils ont répondu massivement à notre offre d'information et de formation.

Nous avons fait le choix d'ouvrir cette offre à tous : pas besoin de log pour y accéder, mais un simple formulaire à renseigner.

COMMENT ACCÉDER À CES CONTENUS ?

Nous avons mis en ligne un nouveau site avec une page dédiée « COVID-19 » pour accompagner les professionnels avec ces contenus exclusifs organisés selon plusieurs thématiques : mieux comprendre les mesures et aides disponibles ; garder le contact avec sa clientèle ; anticiper la reprise et trouver de nouveaux clients ; développer ses compétences.

Ces contenus sont partagés et accessibles à tous.

COMMENT S'ORGANISE LA REPRISE D'ACTIVITÉ ?

Depuis la phase de déconfinement, chaque manager réactive son activité. Il nous a été demandé de rester pour le moment en télétravail, mais nous restons au contact de nos clients.

Les moments de convivialité, les rencontres physiques ne sont pas encore d'actualité, j'espère que l'on va pouvoir bientôt les reprendre. Mais cette crise nous a montré que le digital est un outil très complémentaire. Il est certain que l'e-learning et la création de pages web vont perdurer. Le digital fonctionne bien, nous constatons moins de freins et jusqu'à la fin de l'année, il sera compliqué d'aller en formation physiquement. Ce sera donc l'outil idéal. ■