

# Role, actions principales et KPI

## ☀ Synthèse du poste et impact

Mon rôle couvre l'ensemble du **développement stratégique, marketing, commercial et opérationnel** de l'agence. Je pilote l'**acquisition client**, l'**optimisation des process**, l'**automatisation**, la **digitalisation** et la **performance commerciale** pour maximiser la rentabilité et l'efficacité des équipes. En combinant **stratégie data-driven, innovation technologique et marketing de conversion**, je mets en place des leviers concrets pour **accélérer la croissance et structurer durablement l'activité**.

---

## Business KPI mesurés

### Performances commerciales et sources de revenus :

- Nombre de ventes
- CA total
- Ventes et CA / source (réseau personnel, digital, notoriété)
- CA et ventes / agent
- CA brut et net / agent
- commission moyenne
- ARPU (revenu moyen par utilisateur / an)

### Suivi financier et rentabilité :

- CA prévisionnel
- résultat
- dépenses
- impôt sur les sociétés
- Marge brute
- Marge nette
- EBIT : rentabilité opérationnelle
- EBITDA : résultat opérationnel avant amortissements
- Endettement / Leverage

### Optimisation des campagnes marketing :

CTR, CPC, CPM, CPA (coût par lead, estimation, mandat et conversion en vente), CAC par source (Ads, Meilleurs Agents, Leboncoin), ROAS brut et net.

---

## Projets réalisés

### Stratégie commerciale et opérationnelle

#### Global :

- Identification des **pain points** des agents et de la direction.
- Optimisation et **création de process** pour améliorer l'efficacité.
- Définition d'une **stratégie commerciale** et d'une **stratégie marketing** adaptées au marché.
- Création et déploiement d'un **CRM** pour structurer le suivi des leads.
- Création de la marque, notoriété locale et satisfaction client (4,9 - 154 avis Google)
- Création d'un **guide vendeur** pour accompagner les clients dans leur parcours de vente.
- Lancement d'un **service de location et gestion locative** pour créer un revenu mensuel récurrent (MRR).
- **Etude de la concurrence** et création d'un barème d'honoraires.
- Intégration de la **signature électronique décentralisée**.

#### Expérience client :

- Mise en place de **mandats semi-exclusifs et flexibles** pour renforcer l'offre.
- Déploiement d'un **service exclusif de vidéos drones** pour la mise en valeur des biens.
- Mise en place des **plans de rénovation 3D offerts** pour dynamiser les ventes.

#### Accompagnement des équipes :

- Développement d'un **barème de rémunération progressif** pour motiver les agents.
- Création d'une **formation complète pour les agents immobiliers**.
- Création d'un ensemble de **supports de communication et de vente** (flyers, brochure, panneaux, roll up...).

### Acquisition, digitalisation et performance marketing

- Création, refontes et optimisations du **site web** (x2 MAJ).
- mise en place du **tracking** complet via **GTM** et **Google Analytics**.
- Définition de **tunnels de vente** et création de **landing pages optimisées**.
- Mise en place de **partenariats** avec de nouvelles **sources d'acquisition** de leads.
- **Création et optimisation de campagnes Ads** pour réduire le coût d'acquisition et augmenter le volume de leads.
- Création de campagnes **SMS** pour garder le contact.
- Tracking et analyse des performances via **Google Analytics (site), call tracking (inbound call), CRM**.
- **Automatisation via Zapier de séquences emailing prospects** (ex: email de réception après formulaire rempli, email récapitulatif rdv d'estimation, email de relance après estimation non répondue, séquence complète sur les prospects froids pour lead nuturing).

- **Automatisation diverses (Zapier)** : calculs automatiques des KPI commerciales et ads, posts Facebook, remontée des leads de toutes les sources d'acquisition vers le CRM (Cityscan, Leboncoin, Meilleurs Agents, Formulaire sur site...), envoi d'un formulaire de recherche aux acheteurs actifs.
  - Mise en place d'un **outil d'estimation rapide en ligne** pour capter des leads.
- 

## Projets en cours

- Développement d'un **système IA conversationnel** pour convertir les leads entrants et réengager les leads dormants.
  - **Automatisation des tâches et workflows** pour optimiser la productivité et limiter les tâches répétitives.
  - Mise en place d'un **système téléphonique avec IA** (retranscription des appels, dialler, assistant de composition, relances automatiques...).
  - Expérimentation de **vidéos IA (HeyGen)** pour les commerciaux et génération de contenus dynamiques.
  - Création d'un **outil d'estimation connecté à l'API DVF des notaires de France**.
  - Création d'une campagne **lead magnet (guide vendeur)** pour capter de nouveaux prospects.
- 

## Projets futurs

- Développement d'un **espace abonné** pour fidéliser et prolonger l'expérience client.
  - Organisation de **réunions qualitatives clients** pour mesurer la satisfaction (NPS).
  - Développement d'une **app complète pour les agents** regroupant outils et documents clés.
  - Mise en place de **challenges agents** sur les mandats rentrés (et pas uniquement sur les ventes).
- 

## Mesures de Performance Personnelle

### 1. Performance des Campagnes Google Ads & Contribution du Digital au CA

#### Leads Générés

- **2022** : 40 (58 ajustés)
- **2023** : 56 (70 ajustés) // **+40%**
- **2024** : 203 (328 ajustés) // **+262%**

#### Dépenses Publicitaires Totales

- **2022** : 5 200 €
- **2023** : 5 820 € // **+12%**
- **2024** : 8 805 € // **+51%**

#### Coût par Lead

- **2022** : 89 €
- **2023** : 104 € // **+17%**
- **2024** : 54 € // **-48%**

#### Ventes & Contribution du Digital au CA

- **2022** : Non mesuré
- **2023** : **16 ventes – 140K € (1/3 du CA total de l'agence)**
- **2024** : **14 ventes – 116K € (1/3 du CA total de l'agence) // -17%** *(en raison d'un recul général des transactions immobilières sur l'ensemble des canaux)*


#### Moyennes Mensuelles :


Année	Impressions	Clics	CTR (%)	CPC (€)
<b>2023</b>	120 500	1 054	1,03%	0,58
<b>2024</b>	65 235	1 100	2,43%	0,76


#### Variations :


- Impressions : -45,86%
- Clics : +4,36%
- CTR : +135,92%
- CPC : +31,03%

#### Interprétation des résultats :

 **Le CTR a fortement augmenté (+135,92%),** ce qui montre que les annonces sont **plus engageantes et mieux ciblées**.

 **Le CPC a également augmenté (+31,03%),** probablement en raison d'une stratégie d'enchères plus agressive visant à capter des leads de meilleure qualité.

 **Les impressions ont baissé (-45,86%),** la diffusion ayant été plus sélective avec un ciblage restreint pour **toucher une audience plus qualifiée plutôt que d'opter pour une large exposition**.

 **Les clics ont légèrement augmenté (+4,36%) malgré la baisse des impressions,** ce qui confirme que les annonces sont **plus performantes et captent mieux l'audience ciblée**.

 **Le coût par lead a fortement baissé (-48,08%),** ce qui indique **un excellent retour sur**

investissement (ROI).

! Le CA généré par le digital a baissé (-17,14%), nécessitant une analyse plus approfondie des **taux de conversion, du suivi commercial et de l'engagement des leads**.

---

## 2. Optimisation du Taux de Conversion & de l'Expérience Client 🚀

### ✓ Amélioration des KPI des campagnes Google Ads

✓ **Optimisation du référencement du site web**, amélioration de l'expérience utilisateur, création de contenu et nurturing des leads froids

✓ **Optimisation des processus commerciaux** : rendez-vous d'estimation structurés, signatures électroniques, rappels de rendez-vous et relances automatisées

✓ **Recrutement d'une assistante** pour améliorer la qualification des leads et la prise de rendez-vous

✓ **Mise en place d'un CRM** pour mieux gérer le volume de leads

✓ **Automatisations pour fluidifier l'expérience utilisateur et renforcer la notoriété de la marque**

✓ **Augmentation des acquisitions par recommandation** : de 0 en 2021 à 8 en 2024, malgré la rareté des transactions immobilières

---

## 3. Augmentation du Revenu 💰

✓ **Maintien et croissance du chiffre d'affaires (~400K €)** malgré la réduction de l'équipe commerciale, passant de 4 à 2 agents entre 2021 et 2024

✓ **Le chiffre d'affaires généré par le digital a atteint 1/3 des ventes totales dès la deuxième année de digitalisation**

✓ **+262% de croissance dans l'acquisition de leads en deux ans**, avec seulement +51% d'augmentation du budget et une réduction de 39% du coût par lead

✓ **Renforcement de l'équipe commerciale avec le recrutement de 2 nouveaux agents immobiliers** pour gérer l'afflux de leads