

Sujet d'examen bloc 2 - Déployer une stratégie de gestion et de fidélisation de la relation client

Contexte :

TalentBoost Agency (TBA), est une agence d'emploi spécialisée dans le secteur technologique, cherchant à améliorer son efficacité opérationnelle et sa relation client. L'agence souhaite intégrer des solutions digitales avancées, optimiser sa stratégie de communication digitale, implémenter un système CRM pour une meilleure gestion de la relation client, et exploiter les outils de BI pour analyser les tendances du marché et améliorer ses processus de décision.

Afin de réaliser les différentes missions qui vous incombent, veuillez lire attentivement les annexes 1 à 8, jointes.

Partie 1: Management digital de TBA

- Mission: Élaborer une stratégie de communication digitale ciblée, incluant la création d'un persona, une newsletter (cf. inbound marketing ou recruiting), et la participation à un webinar pour attirer de nouveaux clients (employeurs et/ou candidats).
- Livrables : Canva du persona et newsletter visuelle.

La newsletter devra inclure :

- un QR Code
- un CTA
- un raccourcisseur d'URL
- la possibilité de s'inscrire à un webinar via Calendly.
- un combo test + image (horizontal)

Partie 2: Mise en oeuvre d'un projet CRM

- Mission 1 : Sélectionner et configurer un système CRM adapté aux besoins spécifiques de TBA. Intégrer les fonctionnalités clés pour le suivi des candidats et des interactions avec les entreprises.
- Mission 2 : Intégrer la base de données des clients et des candidats dans un système CRM (annexe 6) pour améliorer le suivi des interactions et la personnalisation des services.
- Livrables : Choix du CRM justifié, démonstration de l'outil : plan d'implémentation, et scénarios d'utilisation.

Partie 3: Introduction aux outils de business intelligence

Dans le cadre de son engagement envers l'excellence opérationnelle et la satisfaction client, TBA souhaite approfondir l'analyse de sa gestion des ressources humaines. En tant qu'agence d'emploi innovante spécialisée dans le secteur technologique, TBA reconnaît l'importance cruciale d'une gestion efficace et équitable de ses talents pour maintenir sa position de leader.

- Mission :
 - À partir du fichier en annexe 9, concevez un tableau de bord dynamique et interactif en utilisant Excel. Vous analyserez et visualiserez les données RH de TBA que vous aurez préalablement modélisées
 - Votre tableau de bord devra comprendre les éléments suivants, relatifs aux salariés :
 - Effectif total
 - Masse salariale : Somme totale des salaires mensuels bruts et des primes.
 - Heures Travaillées
 - Heures supplémentaires
 - Pyramide des âges
 - Turnover : Taux de turnover par service
 - Salaire moyen global et par sexe.
 - Salaire moyen en fonction de l'âge
 - Répartition de la masse salariale par service.
 - Répartition par type de contrat.
 - Tranches d'ancienneté
 - Analysez le tableau de bord et formuler des recommandations pour améliorer la gestion des ressources humaines chez TBA
- Livrables:
 - Tableau de bord Excel : Un lien ou un fichier contenant le tableau de bord interactif.
 - Rapport d'analyse et recommandations

Partie 4 : Optimiser le recrutement d'un nouveau collaborateur dans l'entreprise

TBA a intégré une démarche qualité ISO 9001: 2015 portant sur sa culture, ses valeurs, son management et son organisation, ses ressources humaines et financières. TBA souhaite mobiliser l'ensemble de son personnel dans cette démarche qui doit s'inscrire dans la durée et permettre de suivre en continu les choix opérés, les décisions prises et les activités réalisées.

A très court terme, le responsable RH de TBA a pour mission de recruter un nouveau collaborateur qui occupera le poste de Coordinateur intervention site et CRM (offre d'emploi en Annexe 8). Ce poste est vivement souhaité par la direction car il permet d'envisager des sources possibles d'amélioration interne en management de la qualité.

- Mission 1: Identifier les objectifs du recrutement de ce futur salarié (pourquoi lancer ce recrutement ?)
- Mission 2:
 - Quels sont les principaux critères quantitatifs et qualitatifs mesurant la qualité d'une embauche dans le domaine du CRM ?
 - Quels sont les enjeux de la qualité de service client dont vous devez tenir compte dans l'élaboration de votre processus de recrutement ?
- Livrables : intégrer la démarche qualité dans les actions mises en œuvre dans la recherche du nouveau collaborateur (approche processus). Plan d'actions et recommandations stratégiques.

Présentation finale:

- Durée: 40 minutes devant un jury professionnel.
- Format: Présentation au format PowerPoint, Google slide, Canva ou PDF couvrant les quatre parties du projet.

Critères d'Évaluation du dossier :

- Cohérence et pertinence de la stratégie de communication digitale.
- Adéquation du système CRM avec les besoins de l'agence et qualité de l'implémentation.
- Profondeur de l'analyse BI et pertinence des recommandations.
- Formulation, clarté, lisibilité et pertinence des solutions présentées dans l'optimisation du recrutement du nouveau collaborateur
- Qualité de la présentation : clarté, structuration, argumentation, et utilisation des supports visuels.

Les annexes :

Annexe 1 - Présentation de TalentBoost Agency
Annexe 2 - Site web TalentBoost Agency
Annexe 3 - Analyses de marché et rapports de tendances
Annexe 4 - Anciennes campagnes de communication
Annexe 5 - Aperçu des systèmes informatiques existants
Annexe 6 - Base de données (candidats et clients)
Annexe 7 - Rapport d'enquête de satisfaction TalentBoost Agency
Annexe 8 - Offre d'emploi Coordinateur intervention site et CRM (h/f)
Annexe 9 - Extraction SIRH TBA - Base de paie améliorée.xlsx

