

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

- Mission 1:
 - Importer la base de données des candidats dans un outil de BI (annexe 6).
 - Créer des visualisations pour analyser la répartition des compétences, l'expérience et les localisations souhaitées des candidats.
 - Identifier les domaines de compétences en forte demande mais peu représentés dans la base de données actuelle.
 - Formuler des recommandations pour orienter les futures stratégies de recrutement
- Mission 2 : En quoi la mise en place d'un ERP pourrait être pertinente ?
- Livrables: Rapport d'analyse BI, visualisations des données, réponse à la question de la mission 2 et recommandations stratégiques.

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.

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

- 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)