



**Congrès** numérique  
mondial  
des **Alliances Françaises**

Être et Agir en Réseau

Amérique du Sud

# LE SUIVI CLIENT, UNE DÉMARCHE INTÉGRÉE A UNE POLITIQUE DE DEVELOPPEMENT MOBILISATRICE ET RESPONSABLE

Séquence 3

Focus : communication et marketing

Mercredi 21 octobre 2020

FRANTZ BENHAYOUN - AF AREQUIPA - PEROU

# Éléments de contexte

Arequipa

- Seconde ville du Pérou  
Présence française significative

2019

- 60 collaborateurs  
2.466 apprenants

2020 – janvier & février

- ↑ 16% apprenants  
↑ 15% heures vendues



Amérique du Sud

20 & 21 octobre 2020

# PLAN

- Priorités et domaines d'actions
- Accompagnement client mis en œuvre
- Résultats
- Pistes d'amélioration

# Priorités fixées lors de la crise

- Maintenir notre activité
- Préserver les emplois
- Assurer l'équilibre financier de l'exercice 2020

➔ Mobiliser l'équipe sur les priorités fixées

➔ Améliorer le fonctionnement des outils utilisés

**Offre  
pédagogique**

**Suivi client**

**Offre  
commerciale**

**Adaptation  
des  
fonctions**

# Domaines d'actions

**Tarification**

**Support TI**

**Budget  
publicitaire**

# Accompagnement clientèle

- Engagement de l'interaction
- Information et accompagnement jusqu'à l'inscription
- Suivi de l'après inscription

# Engagement de l'interaction

## Nos contacts

- Médias sociaux
- Bases de données
- Partenaires

## Nos outils de promotion

- Médias sociaux
- WhatsApp business
- Courriels massifs et individuels
- Mailing



# Information et accompagnement jusqu'à la vente





# Suivi de l'après inscription

## Actions systématiques

- Message de confirmations d'inscription
- Messages de bienvenue / Présentation de l'équipe
- Passage dans les classes de la directrice pédagogique
- Enquête de satisfaction
- Groupe WhatsApp de suivi pour les cours enfants

## Actions à la demande de l'étudiant

# Résultats

Période 1 : mars à mai 2020

↓ 7% heures vendues

Période 2 : juin à septembre 2020

↑ 25% heures vendues

Préservation de l'ensemble des emplois

Chiffre affaires : janvier à septembre 2020

↓ -6,2%

Excédent : janvier à septembre 2020

↑ +5,8%



Amérique du Sud

20 & 21 octobre 2020

# Pistes d'amélioration

- Améliorer les capsules tutoriels
- Développer Instagram – YouTube
- Améliorer l'utilisation de WhatsApp Business
- Développer les contenus de valeurs
- Améliorer l'efficacité des promotions sur les médias sociaux



**Congrès** numérique  
mondial  
des **Alliances Françaises**

Être et Agir en Réseau

Amérique du Sud

**Merci pour votre attention**