



Congrès numérique mondial
des **Alliances Françaises**

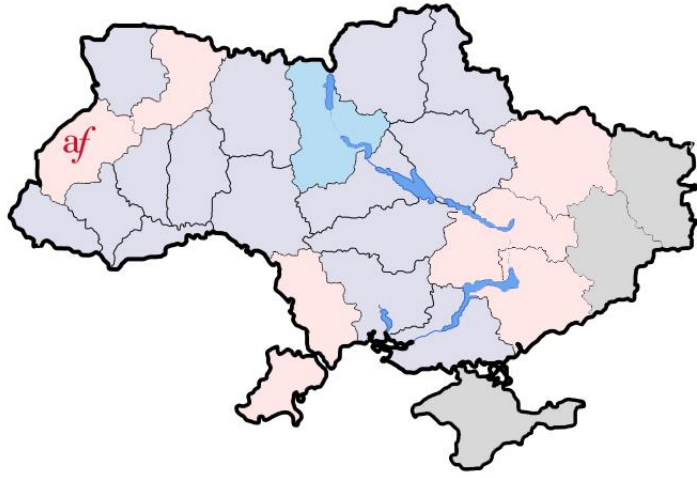
Être et Agir en Réseau

Europe

af

Gestion de la relation client en temps de crise





Contexte avant la crise

Pratique d'outils numériques peu développée

Skype (cours individuel)
Pas de cours collectifs mixtes
(présentiels/ à distance)



Une AF de taille moyenne

15 professeurs
578 apprenants différents
60 000 étudiants dans la ville
Utilisation de HANAF



Europe

12 > 17 octobre 2020

CONSTAT APRES LA CRISE

Une bonne résistance à la crise :

Baisse de 9,8% d'étudiants (par rapport à la moyenne en Ukraine de 30%)

Raisons principales du départ des apprenants :

- Baisse des revenus
- Environnement technologique fragile
 - Étudiants retournés dans les campagnes (pas de bonne connexion internet)
 - Apprenants plus âgés peu ou pas équipés

Création de 6 nouveaux groupes en ligne

- Reconquête des anciens apprenants
- Nouveaux publics sur d'autres zones géographiques

ANALYSE DES RESULTATS D'UN POINT DE VUE DE LA GRC

CRÉER DE LA VALEUR
DANS UN CONTEXTE
NOUVEAU

MAINTENIR LA
SATISFACTION

FIDELISER LES
APPRENANTS

1. Fidéliser les apprenants et reconquérir les anciens

1.1. Règlement intérieur

- Paiement par semestre
- Pas de remboursement, mais des avoirs
- Traitement à l'amiable



1.2. Relation prof/élève

- Groupes présents depuis septembre
- Groupes de messagerie instantanée
- Les enseignants constituent un lien précieux avec les apprenants

1.3. Gestion d'une base de données-clients

Création d'un tableau Excel en ligne à partir des données extraites de Hanaf, DELF Prog, Campus, Activités culturelles
Historique de la relation client
Renseignement des attentes

Prospection téléphonique auprès des apprenants

Interroger sur les raisons de leur inactivité et leurs nouveaux besoins
Proposer les nouveaux services (ateliers) et leur rappeler les précédents

Mailing personnalisé

Projections personnalisées des progressions en fonction de l'offre de services






Дорога Олю,

Інтенсивні курси в Альянс француз стартують 30 червня і відбуватимуться протягом літа офлайн* і онлайн.

Дякуємо Вам за вірність і впроваджуємо персоналізований педагогічний супровід для того, щоб наша пропозиція максимально відповідала Вашим очікуванням.

Упродовж навчального року Ви відвідували курси в групі «**A1 soir 1**» **Гриценяк Соломії**, де досягнули рівня **A1.3**

На літо наша команда розробила 5 формул, завдяки яким Ви зможете прогресувати у зручному ритмі.

Актуальний рівень	Формули інтенсивних курсів	Кількість годин	Ціна	Рівень станом на 31.08.2020	Рівень групи, в яку можна перейти у вересні 2020
A1.3 	ГІПЕРІНТЕНСИВИ липень та серпень 3-годинні заняття з 10:00 до 13:00 5 занять на тиждень 8 тижнів	120 год	Повний тариф : 14 520 грн. Знижений тариф (20%) : 11 520 грн.	A2 75 % 	B1
	СУПЕРІНТЕНСИВИ липень або серпень 3-годинні заняття з 10:00 до 13:00 5 занять на тиждень 4 тижні <hr/> липень або серпень 2-годинні заняття з 18:00 до	84 год	Повний тариф : 10 164 грн. Знижений тариф (15%) : 8 640 грн.	A2 50% 	A2+

1.4. Formation du personnel

- Conservation des fonctions supports pendant la quarantaine pour approfondir la GRC
- Préparer un plan de conversation et un argumentaire de prospection :
 - identifier l'interlocuteur, « Bonjour Madame Kmet... »
 - mettre en avant l'objectif de l'appel : « ... vous proposer des solutions adaptées à votre profil »
 - trouver de bons arguments : « Vous avez réussi le Delf niveau B1, nous vous proposons d'intégrer notre nouveau groupe en ligne »
 - dialogue : « qu'en pensez-vous ? »
 - traiter les objections : « notre nouvelle plate-forme en ligne vous permet de garder le lien »
 - avoir la bonne attitude : conviviale, optimiste, empathique
 - rappeler les points importants



Les principales attentes

- apprendre vite avec les bonnes méthodes et les bons professeurs
- Se changer les idées

Personnalisation

- Bilan individuel de progression
- Mesure de la satisfaction par des questionnaires en ligne

2. Maintenir la satisfaction de l'apprenant

On construit la fidélité en satisfaisant les attentes de l'apprenant. Plus les performances dépassent les attentes, plus l'apprenant est satisfait.

Qualité (88%) >

Service après-vente (72%) >

Prix (50%)

(Institut de sondage américain Clickfox, 2013)

3. Créer de la valeur dans un nouveau contexte

- L'enseignement en ligne n'est pas un enseignement au rabais > maintien des prix
- Ateliers de renforcement en grammaire, phonétique, culture française, gratuits pour les apprenants
- Accompagnement personnalisé, bilan à la fin du mois par le professeur
- Apolearn
 - Ressources complémentaires
 - Exercices interactifs
- Abonnements Zoom illimités pour éviter la coupure de 40 min

Perspectives

- **Se préparer à de nouvelles restrictions** (Ukraine découpée en zones qui évoluent chaque mois en fonction de la situation sanitaire)
- **Actualiser le règlement intérieur**, transparence avec les apprenants sur la possibilité de basculer rapidement vers du présentiel
- **Plan de formation continue** pour le personnel et les professeurs
- **Innovations dans l'offre de services** (enseignement mixte en ligne et en présentiel)
- **Consolidation de la relation-client** : invitation aux événements, anniversaire, club des apprenants les plus fidèles ouvrant droit à certains avantages (remises, facilités de paiement, journées dédiées, Masterclass cuisine, etc.)
- **Solidarité avec le réseau des Alliances**, échanges de pratiques



Congrès numérique mondial
des **Alliances Françaises**

Être et Agir en Réseau

Europe

af