



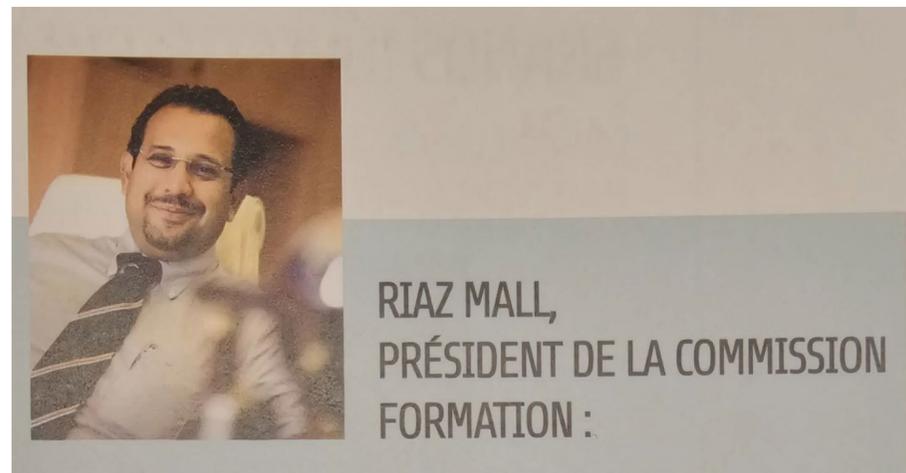
Optimiser la Rentabilité

Formations & Compétences clés pour vos collaborateurs

Présenté par Riaz MALL

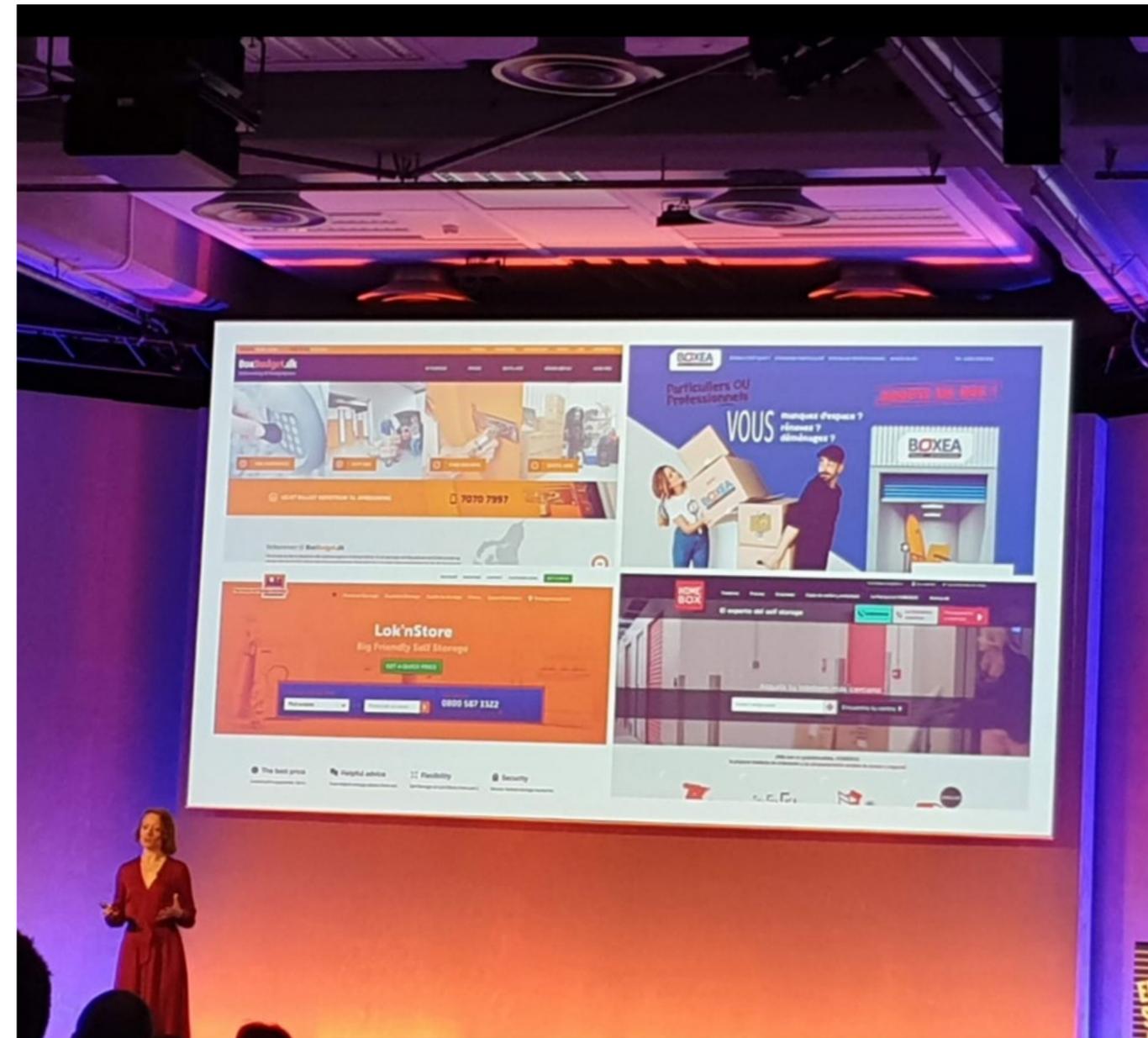


About Me.



31
ANS

Fedessa London 2019



Trophée du MEDEF REUNION de l'Apprentissage 2023

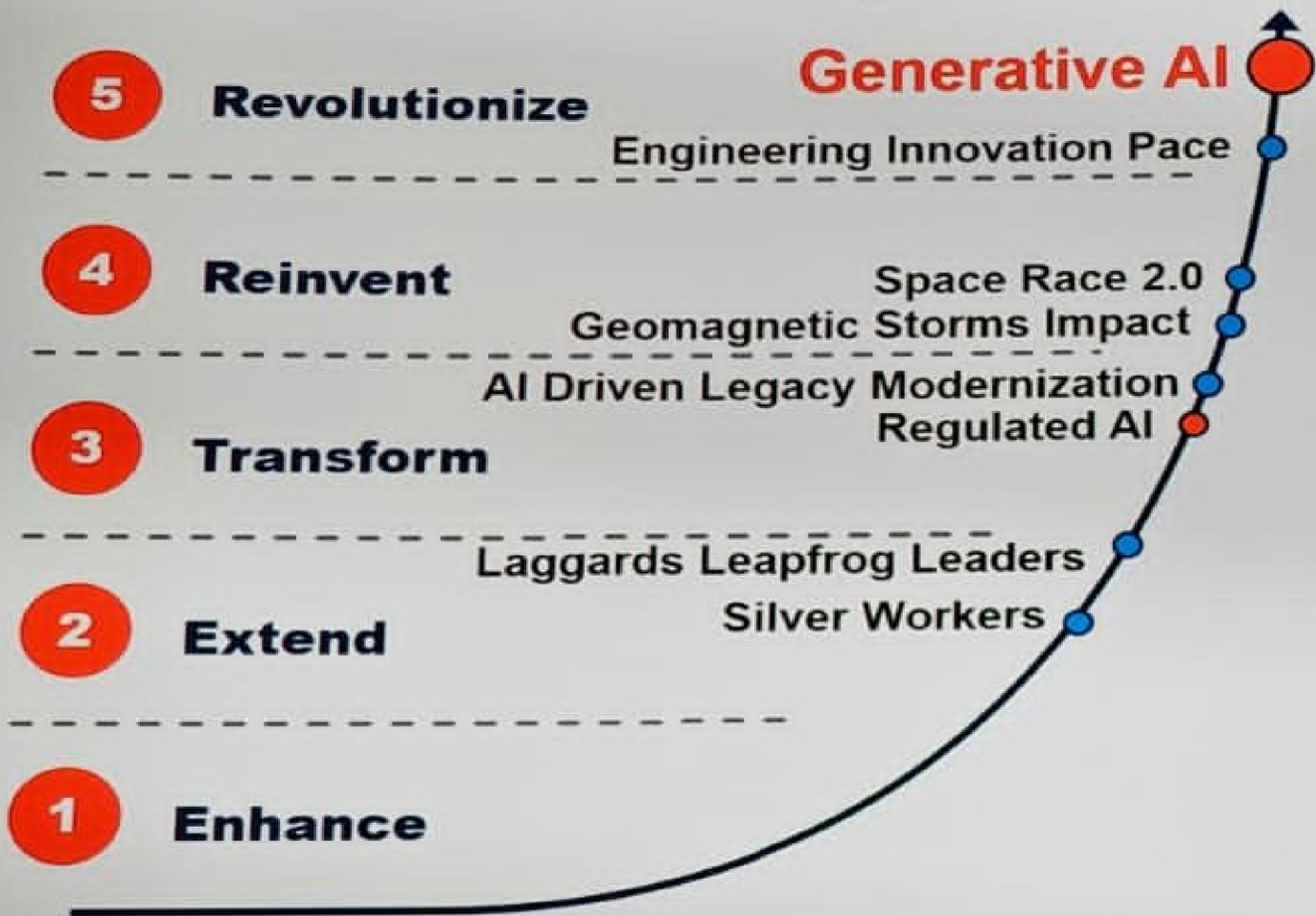


SSAA Hong Kong 2024



Magnitude

Notable Digital Disruptions



7 Disruptions
in **2028**

Gartner

*« Les gens oublient
ce que vous leur avez
dit, mais n'oublieront
jamais ce que vous
leur avez fait
ressentir »*

Maya Angelou



**L'IA & l'automatisation ne
peuvent pas tout faire**



**EXPÉRIENCE
CLIENT**



ÉMOTIONS



AUTHENTICITÉ

LA GUERRE DES
TALENTS EST DÉJÀ LA !



Benchmarker le Management du Sport

Stratégie du Stade Toulousain :

- Approche dès le jeune âge > Formation en Alternance
- Culture de la Performance > Suivi des KPIs individuels et Primes (collectives + Individuelles)
- Adaptabilité et Formation Continue > **Boxea Académie**

Utiliser le modèle du Management du Sport pour mettre en place une Stratégie de Formation Efficace, Flexible et Adaptée à votre Entreprise



Les Bons Managers Savent Motiver Pour GAGNER !



bien sûr qu'ils sont derrière

SELF-STOCKAGE

Simple, ne veut pas dire Facile !

La Règle des 5 P

- Proper
- Preparation
- Prevent
- Poor
- Performance



Team, Vision, Branding

L'importance de la Formation

- Qualité de service
- Efficacité Opérationnelle & Productivité
- Réduction du Turn Over
- Engagement & Fidélisation
- Conformité & Réduction des Risques
- Talent Management



Les Compétences Clés pour Vos
Collaborateurs

Une Méthode de Formation Agile

METHODE DU COUTEAU SUISSE

- Accueil Client
- Sales, Marketing
- Adaptabilité, Autonomie & Flexibilité
- Entretien & Réparation
- Gestion Risque & Sécurité



Welcome On Board

Dans notre secteur, la quête d'Excellence se traduit par une recherche constante de **Satisfaction Client, d'Innovation** et de **Rigueur** dans le management.

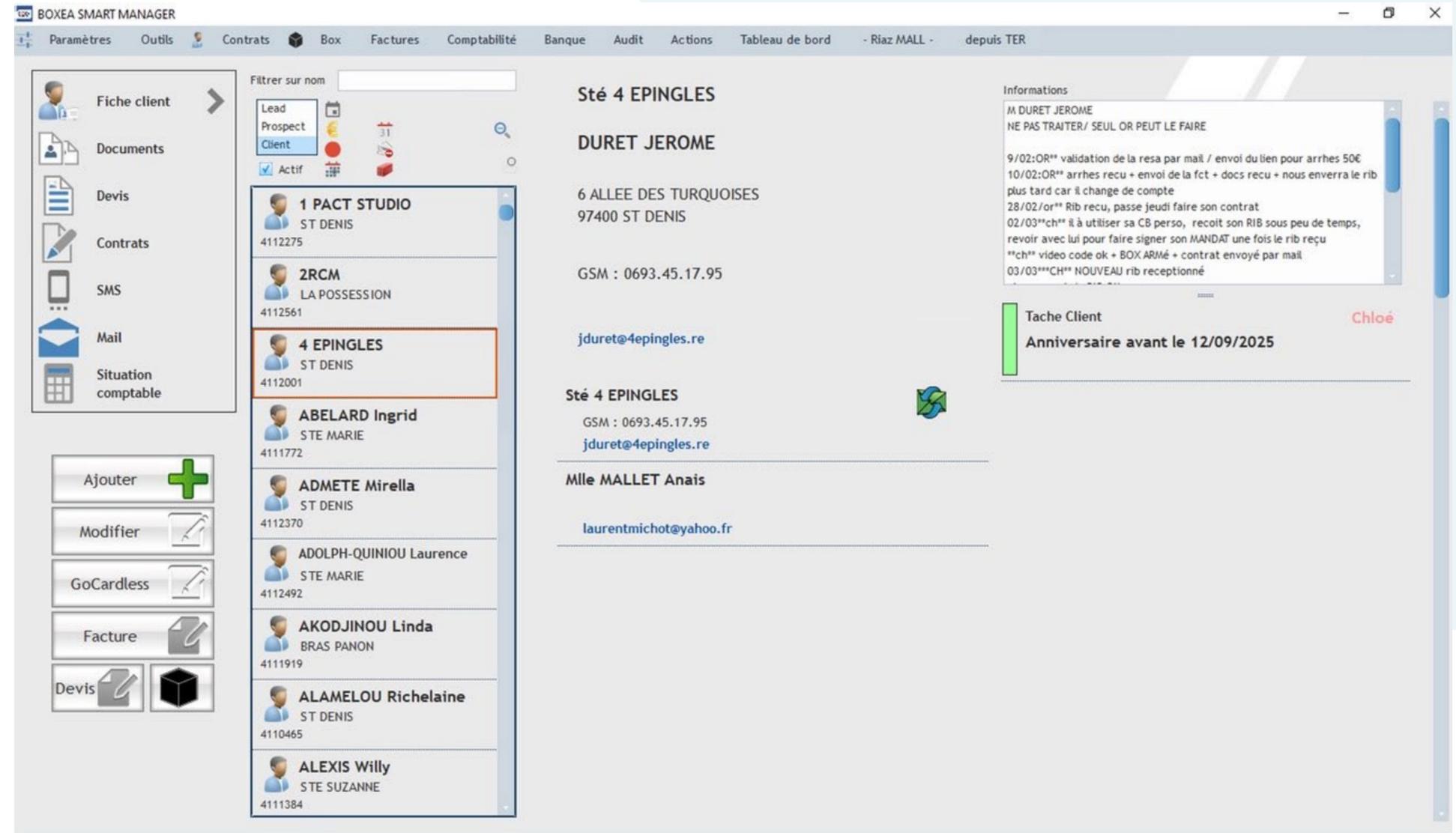
La **Maîtrise des Standards** les plus élevés du secteur, et la Culture de l'Excellence contribue à renforcer la réputation et la croissance de l'entreprise.



**Une Team qui incarne
La Marque**

Welcome On Board

Maitrise des Outils de Management de Centre



Niveau I Sales Starter

Graines de Champions !

Connaitre son Produit en terme de caractéristiques mais en Parler en terme d'Avantages pour l'acheteur .

Outil Persuasion : CAB

CAB

CARACTÉRISTIQUES

Description factuelle du produit ou service, fonctionnalités, options...

AVANTAGES

Transformer chaque caractéristiques en avantage pour le Client

BÉNÉFICES

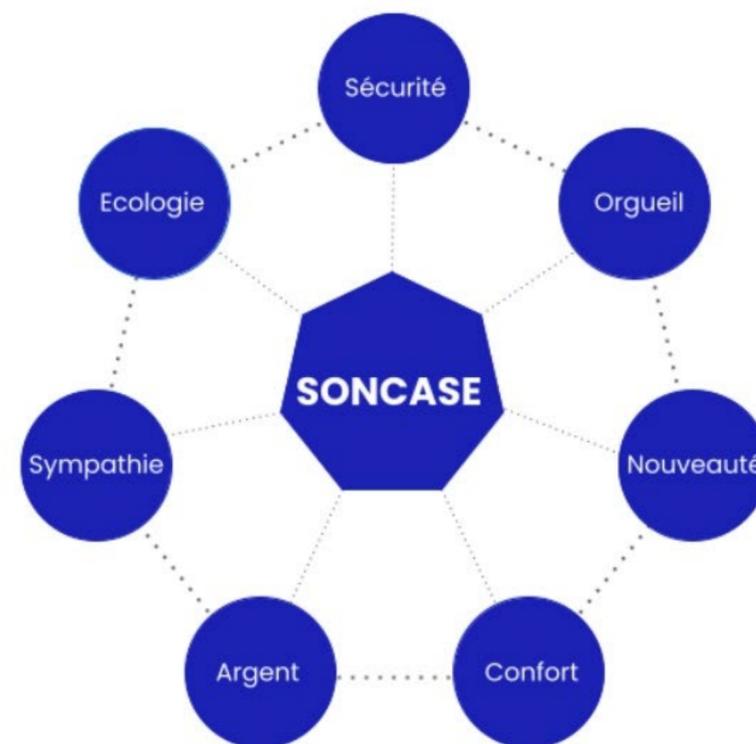
Valeur ajouté pour le Client : qu'est ce que cela lui apporte ?



Graines de Champions



Comprendre les Motivations et la Personnalité de votre Prospect



Profil	Volonté
Sécurité	Être rassuré
Orgueil	Être valorisé
Nouveauté	Être "in", à jour
Confort	Ne pas être brusqué
Argent	Réduire les coûts
Sympathie	Être en confiance
Ecologie	Être responsable

Outils Persuasion : SONCASE , DISC

Niveau II Sales Warriors

Closer d'Élite

- Bâtir l'argumentaire CAB - SONASE pour chaque profil DISC
- **SPIN SALES** : Maîtriser l'art du Questionnement (interrogation subtile)
- **Tunnel de Sales- 4C** : Contact - Connaitre - Convaincre - Conclure
- **Pré-closing** : *Le pouvoir des 3 OUI !*
- Vaincre les Objections de Vente avec la **Méthode CRAC** (Creuser , Reformuler , Argumenter , Contrôler)



Niveau III

Marketing Heroes

- Comprendre le Marketing et son importance
- **Online Marketing** - Buyer Personnas, SEO, Parcours Client....

- **Marketing Direct** -
Emailing, Mailing, SMS,
Street Marketing ->



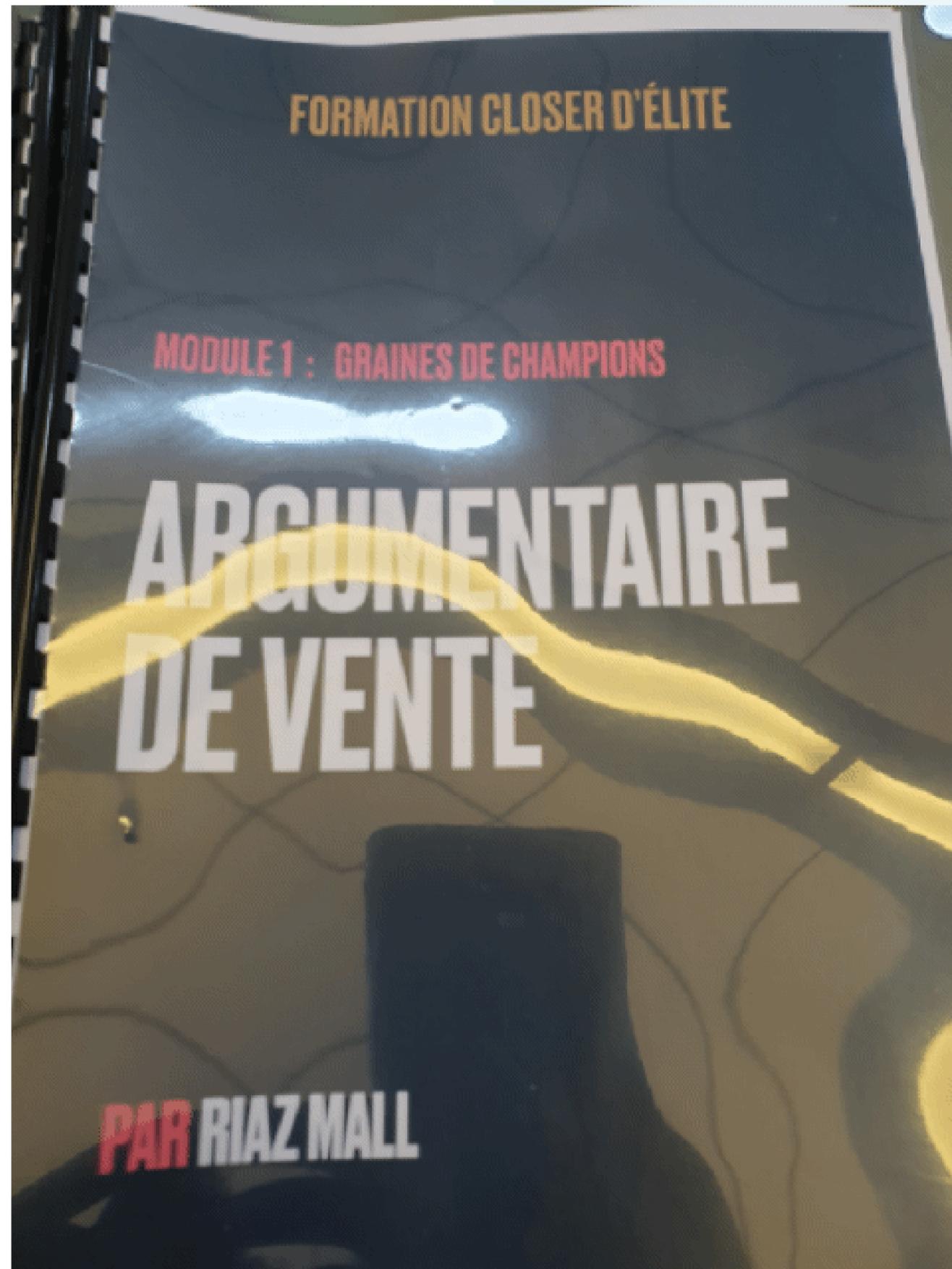
- **Marketing Automation** - Entonnoir de conversion AARRR, Lead Nurturing, Lead Scoring...
- **Referral Marketing** - Bases Clients, Réactivation...



BOXEA ACADEMIE

2018- 2023 : Classique

2024 - 2025 : E-Learning

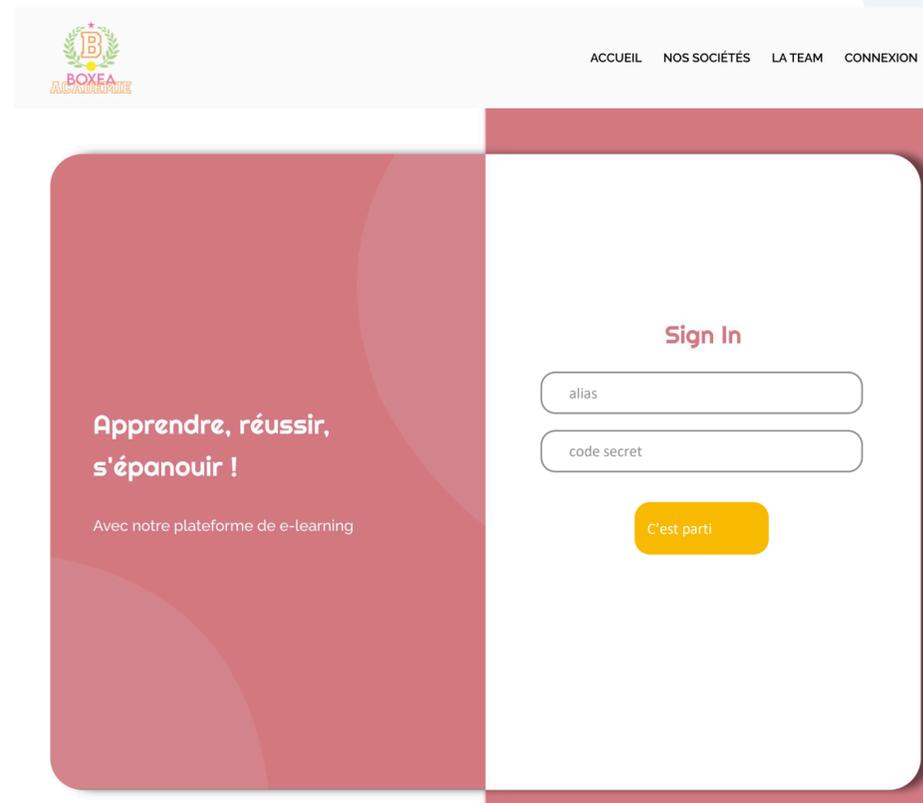




Scaler la Formation

Miser sur le E-Learning

- Développement en interne d'une plateforme de E-Learning (LMS)
- Formations délivrées par les Équipes internes déjà formées
- Création de formats divers (vidéos, ebook...)
- Miser sur la Gamification



La Formation comme Vecteur de Valorisation de l'Engagement

“The fastest way to get customers to love your brand is to get employees to love their jobs.”

TIFFANI BOVA,
AUTHOR OF *THE EXPERIENCE MINDSET*



LA SYMETRIE DES ATTENTIONS

Jérôme Barthélemy, Professeur de stratégie et management à l'ESSEC, explique la relation entre la satisfaction des employés et celle des clients.

D'après une étude qui porte sur 7 000 entreprises, plus les employés sont satisfaits, plus les clients le sont aussi.



Ophélie Roquier

hier à 21:48 • 👥



Love my job 🧑

J'adore mon travail 🧑💻

⚙️ • Notez cette traduction



👍❤️ 24

4 commentaires

L'impact de la Formation sur l'Expérience Client

Service 5

- Amélioration de la **Rapidité de Réponse** et de la **Personnalisation du Service**.
- Équipes capables de **résoudre les Problèmes Efficacement** et d'anticiper les besoins des clients.
- Effets sur la Fidélisation Client et le **bouche-à-oreille positif**.




[...] La touche en plus c'est un accueil très disponible, conciliant mais aussi souriant et très professionnel, quel que soit notre demande ! [...]

Adèle V.

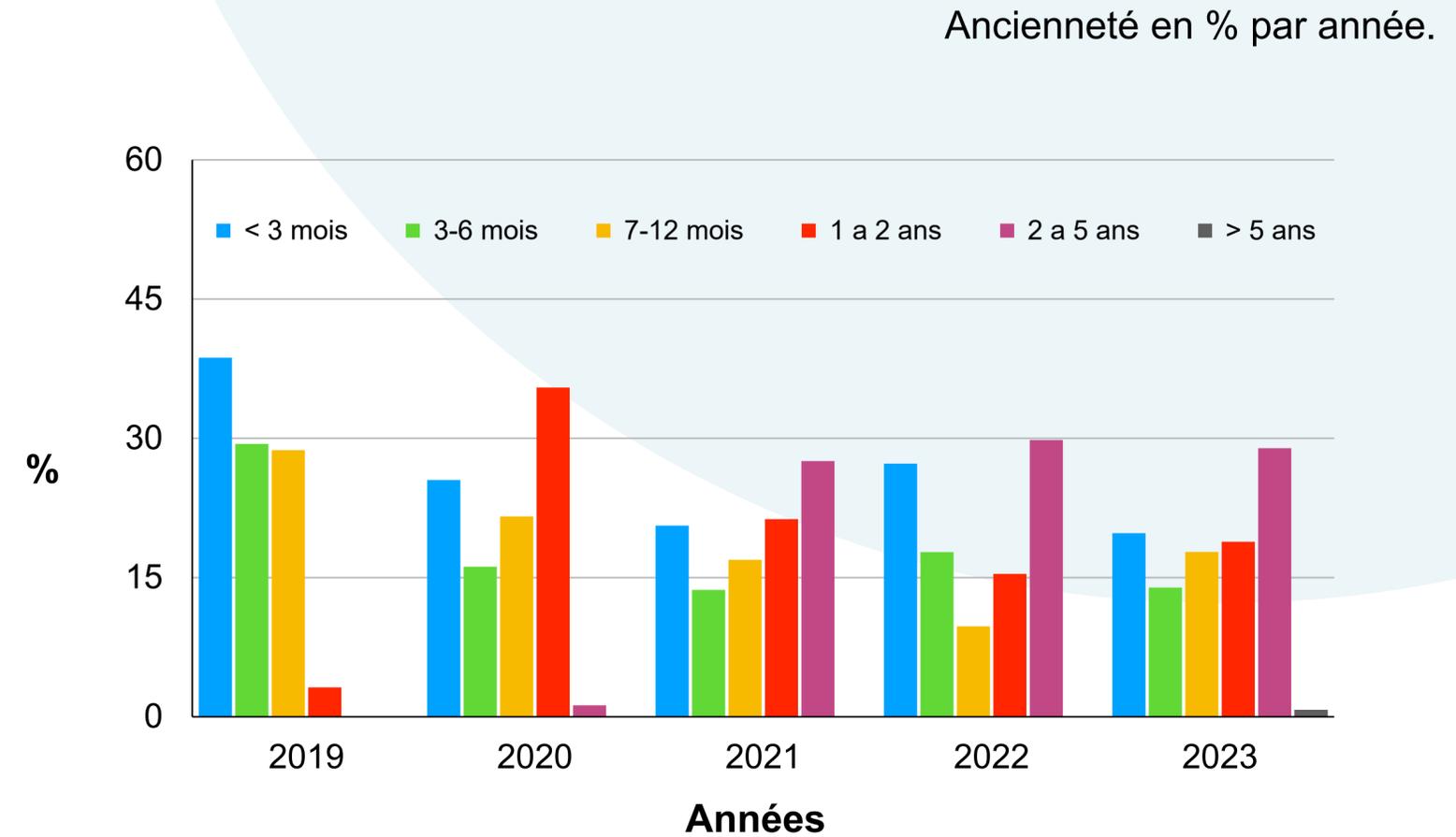
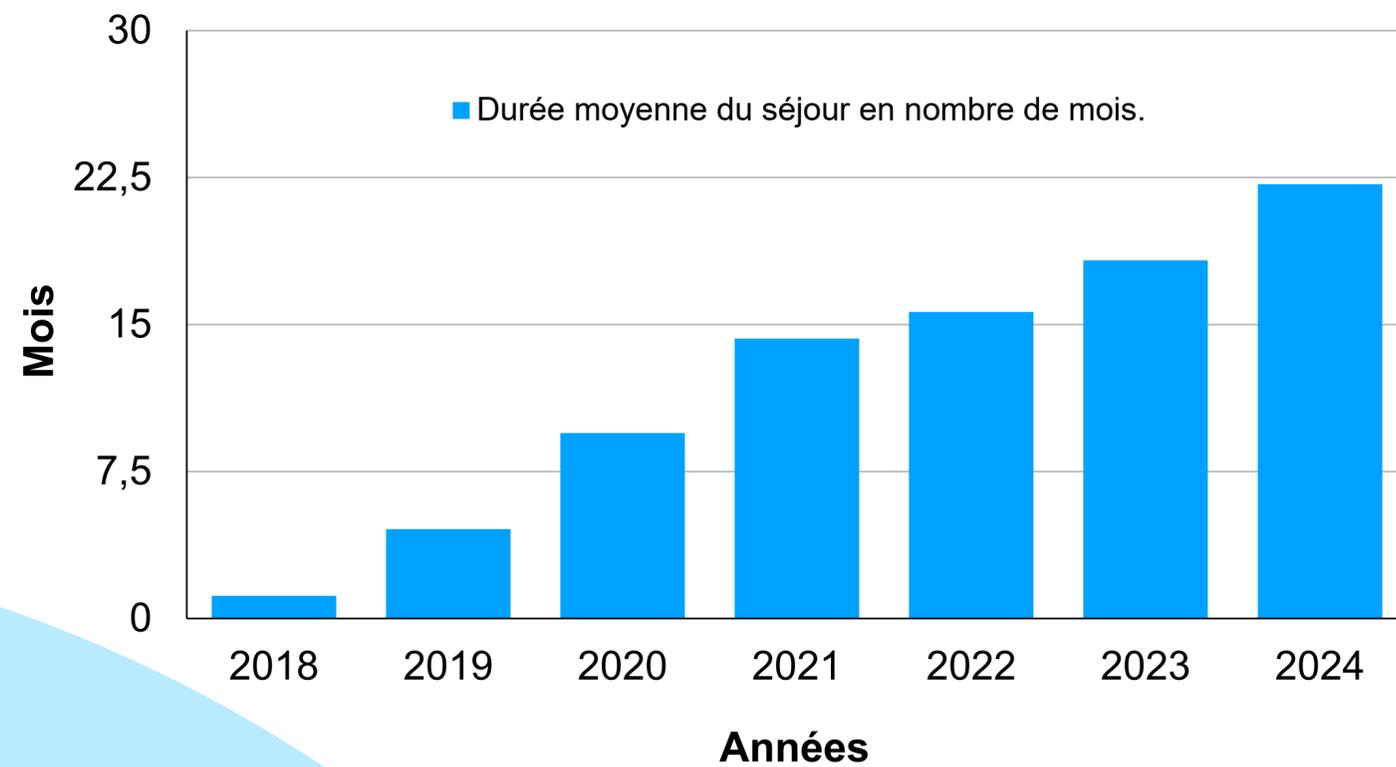
BOXEA
SELF STORAGE

Suivi Continu et Évaluation des Résultats

- Méthodes de suivi de la Performance Individualisées et par équipe (KPI, feedback client, taux de satisfaction, audits internes).
- Système de Certification et d'Évaluation Continue pour garantir des Compétences à jour.



L'impact de la Formation sur la Rentabilité



TAUX DE CHURN : 54 %

Les 3 Piliers du Samoussas de la Rentabilité d'un Centre de Selfstockage

1 - L'Emplacement

(Physique + Digital)

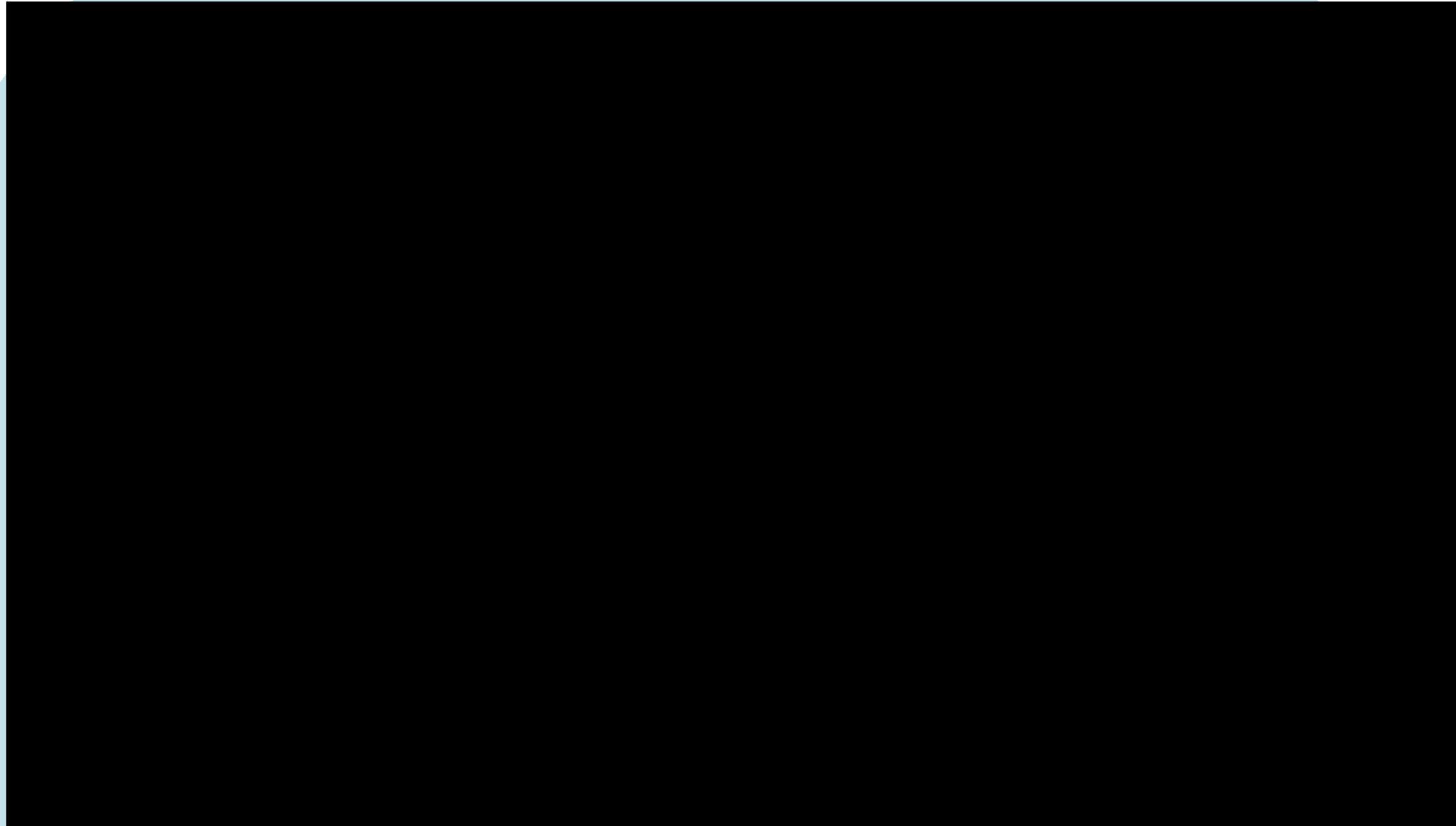


2 - La Qualité de l'Expérience Client

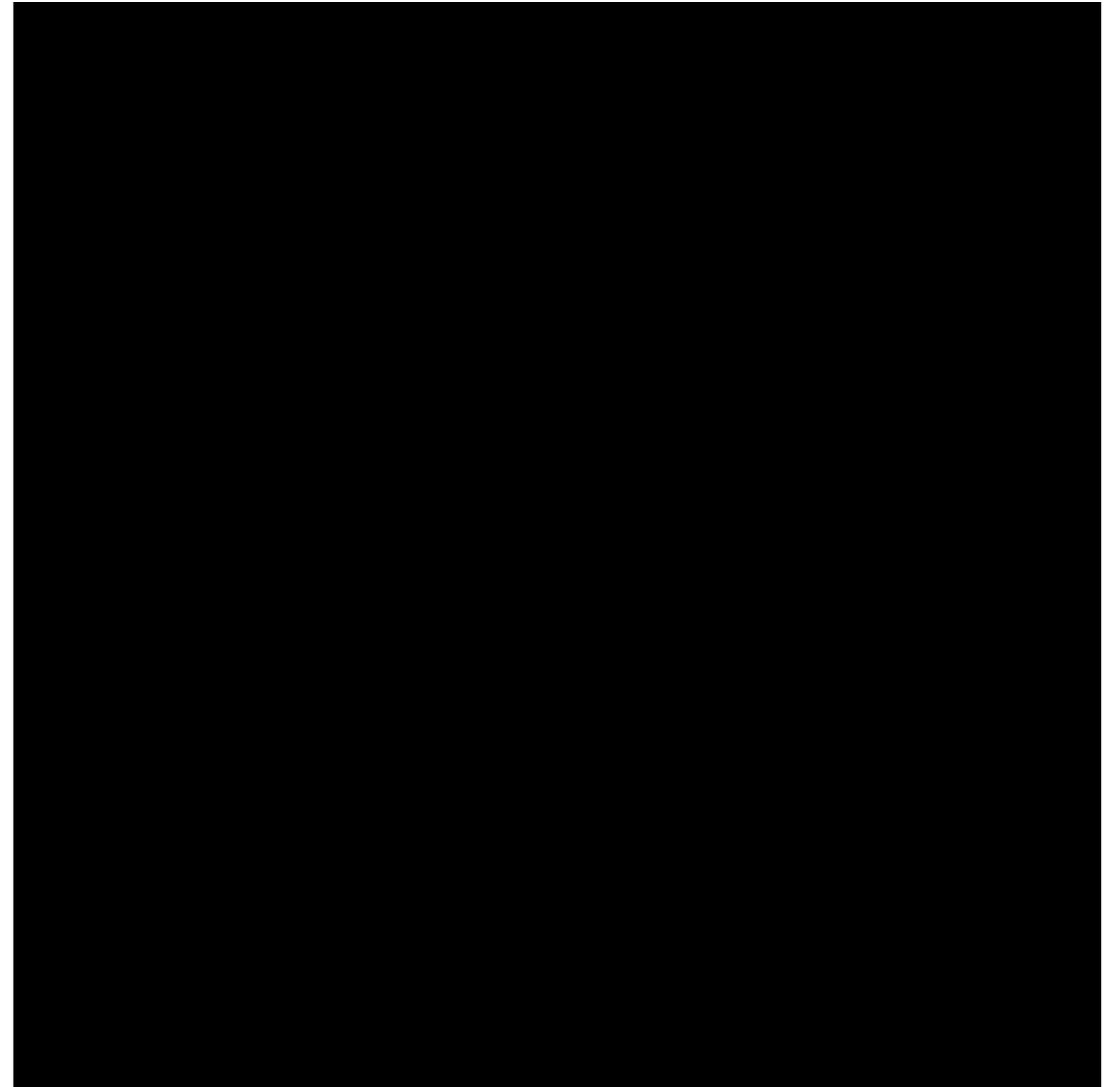
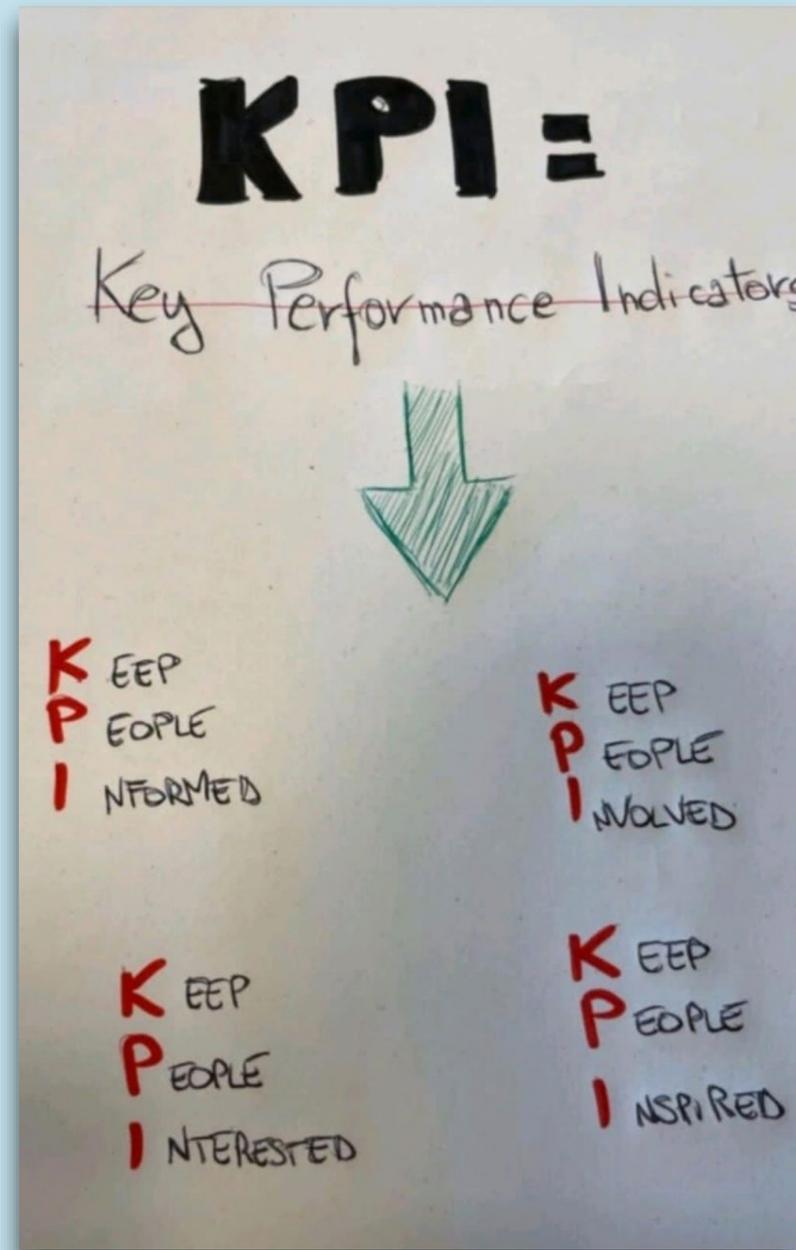
(Operating IT System)

3 - Un manager Aligné avec la Vision

Devenez le « Manager COACH »



Enjeu de la Rétention des Talents






BOXEA
ACADEMIE

BOXEA
SELF STORAGE

MERCI