



Mobility Classroom #5

Apprenez et montez
en compétences
sur nos solutions



Le Kit de communication

Objectifs des Mobility Classroom

Fréquence : tous les trimestres

Evoquer une thématique précise

Vous faire partager les bonnes pratiques et astuces

Vous faire partager les évolutions produits

Recueillir vos questions afin de mieux y répondre et d'améliorer nos solutions.



Sommaire

Le kit de communication 2020



1/ Principes et Objectifs

- Vous accueillir et vous accompagner
- Rappel : focus sur les étapes de lancement
- Les principales problématiques de nos clients
- Les vertus d'une bonne communication



2/ Nos conseils pour votre plan

- Les étapes clés d'un plan de com
- Le top 10 pour une com efficace !
- Rappel : focus sur vos interlocuteurs



3/ Votre futur kit abonnés

- Le contenu du kit
- Mise à disposition



4/ Réponses à vos questions

1/ Principes et Objectifs

Vous accueillir et vous accompagner

1/ ON BOARDING : ACCUEILLIR nos nouveaux clients

Proposer une véritable expérience client, de la signature du contrat jusqu'au déploiement de votre solution.



Suivi de l'installation
des véhicules



Paramétrage et Personnalisation de
la plateforme



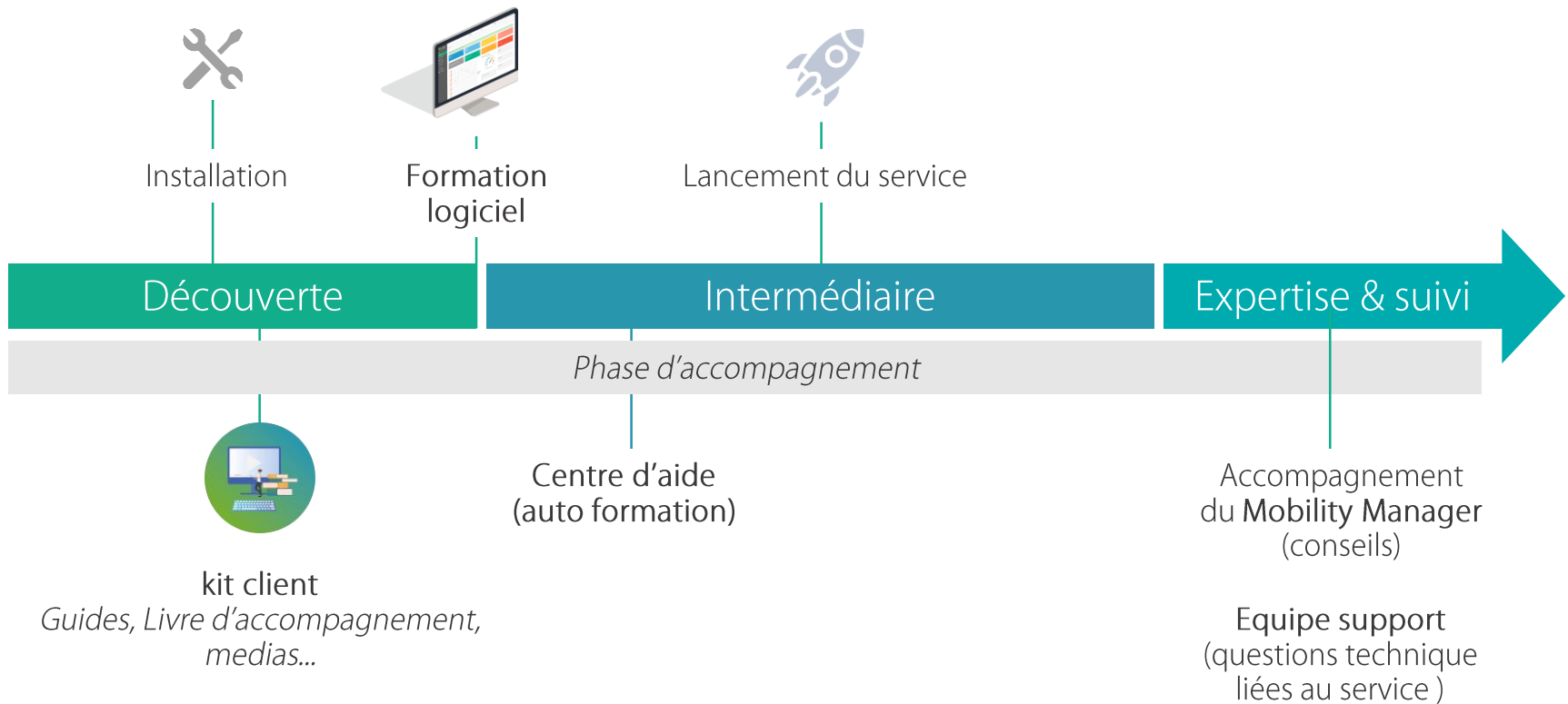
Conseils, accompagnement
jusqu'au lancement

2/ DES OUTILS pour vous ACCOMPAGNER au quotidien

- > Communiquer efficacement auprès de vos abonnés et les fidéliser
- > Les sensibiliser sur les bonnes pratiques
- > Prestation Carebox (*flyers, campagnes mail, enquête de satisfaction*)

1/ Principes et Objectifs

Rappel : Focus sur les étapes de lancement



1/ Principes et Objectifs

Les principales problématiques rencontrées par nos clients



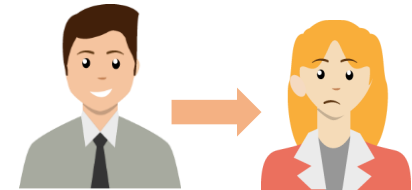
Freins au changement

Les salariés ne sont pas prêts
à changer leurs habitudes
(véhicule de fonction...)



Incompréhension & appréhension du service

Mauvaises pratiques,
non respect des règles
d'usages, anxiété face
à la nouveauté



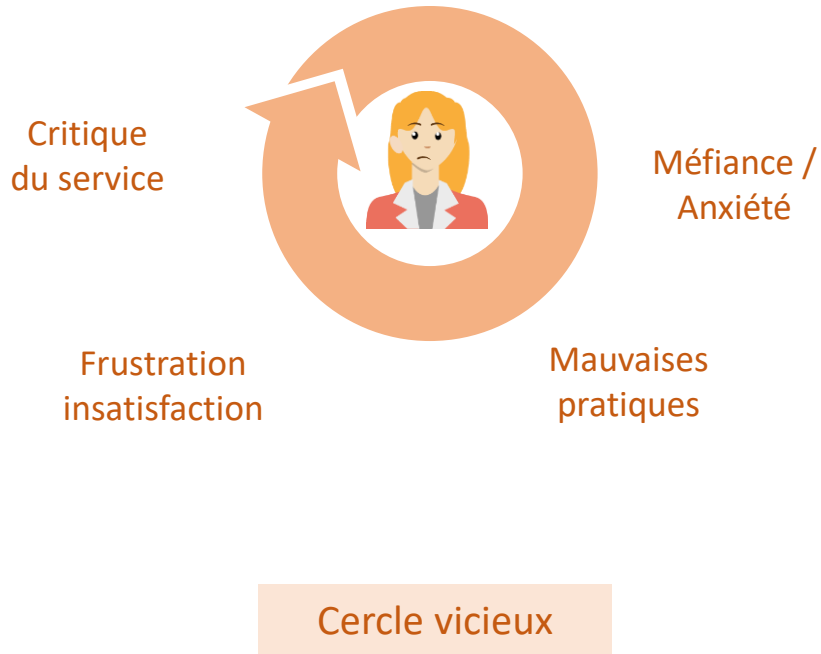
Mauvais passage de relais

Arrivé d'un nouveau
collaborateur / gestionnaire
non sensibilisé au service

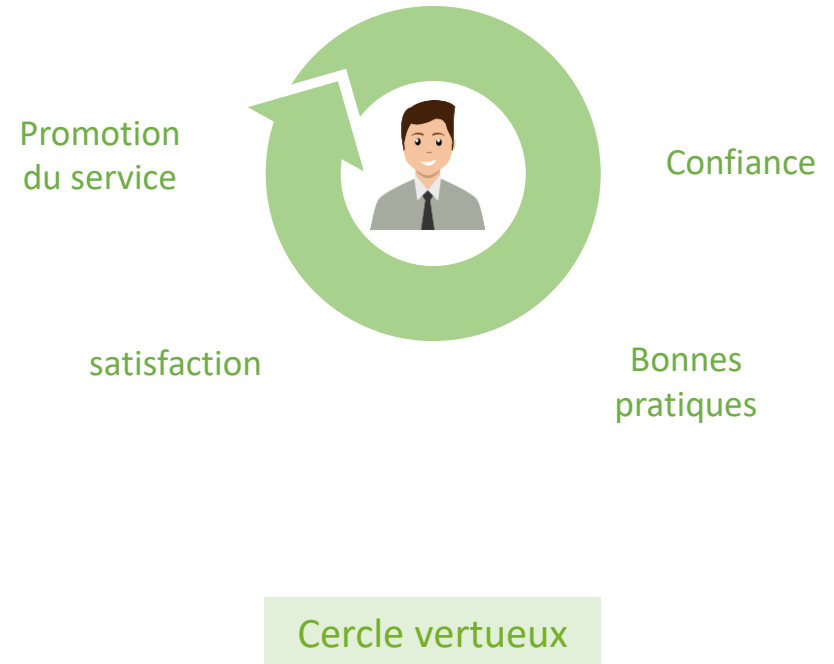
1/ Principes et Objectifs

Les vertus d'une bonne communication sur vos usagers !

Absence de com. / règles



Communication forte



2/ Nos conseils pour votre plan de communication

Les étapes clés d'un plan de communication

La communication autour de votre service ne s'arrête pas après le lancement de celui-ci !
Bien au contraire.



2/ Nos conseils pour votre plan de communication

Nos 10 conseils clés à chaque étape

EN AMONT : Le Teasing

1. Bien signaler les emplacements dédiés à l'autopartage

Ex : Marquage au sol, oriflamme, flocage des voitures

2. Anticipez la communication de votre service !

Objectif : **rassurer vos employés** et garantir une adoption plus importante.

Conseil : Entamez la communication au minimum **2 mois** avant la journée de lancement.

Outils : *Emailing teaser, Vidéo Marketing, flyers pour présenter le futur service*

3. Promouvoir le service dans vos outils internes

Annoncez le nouveau service sur vos **plateformes internes**

Outils : *magazine interne, newsletter...*

2/ Nos conseils pour votre plan de communication

Nos 10 conseils clés à chaque étape

LE LANCEMENT

4. Organisez une journée de démonstration physique avec vos salariés

Avantage : leur présenter le service en **conditions réelles**.

Ex : Démonstrations individuelles (parcours d'utilisation de A à Z)

5. Sessions de formation

Expliquez les parcours de réservation et d'utilisation des véhicules en autopartage

Ex : Réunions d'information en interne

6. Choisir les bons outils pour les bons messages

Utilisez la **Vidéo** pour faire découvrir un parcours d'utilisation.

*L'intention d'usage est de **80%** contre seulement 20% avec un flyer !*

Utilisez les **flyers** en parallèle des **newsletters** pour convier vos employés
(journées de démos et de lancement)

2/ Nos conseils pour votre plan de communication

Nos 10 conseils clés à chaque étape

LE POST - LANCEMENT

7. Impliquez vos salariés et prenez en compte leurs avis

Objectif : améliorer et faire évoluer le service en collectant les retours.

Outils : mise en place d'enquêtes de satisfaction

8. Créer un réseau d'ambassadeurs

Ces utilisateurs réguliers pourront sensibiliser les autres salariés à travers leurs **témoignages**.

9. Faites vivre votre service après son lancement

Important : Assurez **le relai** d'informations pour chaque nouvel arrivant dans votre entreprise.

2/ Nos conseils pour votre plan de communication

Nos 10 conseils clés à chaque étape

INCENTIVE

10. Mise en place d'outils d'Incentive

Objectifs :

- dynamiser votre service d'autopartage sur le long terme
- Conserver vos utilisateurs
- En fidéliser de nouveaux

Intérêt :

- apporte une dimension ludique à l'utilisation

Outils :

- *Jeux-concours, défis collectifs, serious-game.*
- *Sans oublier les enquêtes de satisfactions*

2/ Nos conseils pour votre plan de communication

Rappel : Vos interlocuteurs et leur rôle respectif

Avant le lancement

Service Commercial

Chef de Projet

Accompagnement dans le paramétrage de la solution jusqu'au lancement

Mobility Manager

Accompagnement & conseils au quotidien sur la gestion du parc

Service Production

- SAV
- Mise en place équipement des véhicules



Service Support

Call Center Gestionnaire de flotte du lundi au vendredi de 08:30 à 18:00

Call Center Abonnés 24h/24 – 7j/7

Service Marketing & Communication

- Centre d'aide en ligne
- Mobility Classroom
- Mobility Meet up (focus group)
- Enquêtes de satisfaction
- Prestation « carebox »

2/ Nos conseils pour votre plan de communication

Et un nouvel interlocuteur dans l'équipe

Bonjour à TOUS !
Je suis votre
nouvel **Assistant
de Mobilité**



Les missions de l'assistant

- Accueillir et guider les clients
- Vous fournir des infos et astuces
- Vous faire part des nouveautés produit
- Présenter le Kit de communication
- Répondre aux questions sur notre chatbot

3/ Votre futur Kit abonnés

Vue d'ensemble du contenu du kit

POUR TOUS NOS CLIENTS

L'ensemble des documents téléchargeables au format numérique

Livre de bienvenue de 48 pages
Au format numérique

Exemple de flyers
Inauguration / Evolution
de votre service

Vidéo
« Bienvenue dans la communauté »
« Le parcours utilisateur »

Exemple de Copilote
Document d'aide placé dans
le véhicule (format cravate)

Support de formation Gestionnaire
Format PPT / PDF

Templates de mails

Guides d'utilisation
- Gestionnaire de parc
- Utilisateurs (front / mobile)



3/ Votre futur Kit abonnés

Le lancement officiel du kit

QUAND ?

Disponible à partir du 25 février prochain

Où ?

Sur notre centre d'aide :

www.helpcenter.mobilitytechgreen.com



Aucun risque d'oubli. Vous recevrez un mail de ma part quelques jours avant !

4/ Réponses à vos questions



A person in a suit is sitting at a desk, working on a laptop. The laptop screen displays a data dashboard with various charts and graphs. The person's hands are on the keyboard. The background is a blurred office setting. The entire image has a green and blue color overlay.

**Merci à tous
pour votre participation
et votre confiance**