

Toujours atteignable – disponible de cas en cas

Être localisable et rester atteignable: ce sont là deux conditions de base pour avoir du succès dans sa vie professionnelle. En exclusivité pour les clients WIR, la société Experience Factory propose aux PME un paquet correspondant comportant à la fois un rabais et une part WIR.

Se séparer de son smartphone? Voilà quelque chose que de nombreux patrons de petites entreprises feraient volontiers. Cependant, ils savent bien qu'un appel manqué représente peut-être une commande ou un mandat manqués. Ils continuent ainsi de se soumettre au joug du téléphone, d'interrompre leur travail et de répondre aux appels tout en éprouvant une certaine frustration lorsque l'appel ne provient que d'un vendeur d'annonces.

Toujours rester atteignable sans devoir être toujours disponible!

La société Experience Factory propose une solution à ce problème: toujours rester atteignable sans devoir être toujours disponible! Gerd Oser, de la société Experience Factory, explique le fonctionnement de son modèle: «Le chef d'entreprise dévie ses appels vers l'un de nos agents à Wohlen. Ce dernier identifie l'entreprise appelée et se présente au nom de cette dernière. Selon un schéma clairement prédéfini, il note les

demandes, donne des réponses et convient d'un rappel, respectivement de la suite à donner à l'appel. «Oui mais si l'appelant veut spécifiquement parler au patron? «En règle générale, ce n'est pas déterminant, explique M. Oser, car l'important est de répondre à l'appel, de ne pas le laisser sans réponse.» En effet, la frustration ressentie par l'appelant ne s'accroît que lorsqu'on le fait attendre pendant de longues minutes dans la file d'attente téléphonique d'une grande entreprise ou organisation. Dans le pire des cas, une PME n'est pas atteignable du tout: «Dans ce cas, l'appelant choisira le prochain menuisier ou service traiteur sur sa liste qui voudra bien lui répondre.»

Retrouver sa liberté

Ce sont surtout les PME gérées par leur propriétaire qui bénéficient d'un précieux capital sympathie lorsque les clients peuvent immédiatement expliquer pourquoi ils appellent. Quant au chef d'entreprise, il n'est plus soumis à son téléphone, mais c'est bien l'inverse qui est le cas. Il investit moins de



La société Experience Factory construit des ponts entre les PME et les spécialistes des branches les plus diverses. Photos: mäd

PME-POWER

temps et moins d'argent en disponibilité, récupère sa liberté et décide – dès qu'il en a le temps – quelles sont les demandes auxquelles il veut répondre et sous quelle forme il va le faire. Il en résulte des processus de travail structurés. Cependant, il se peut aussi que de nouvelles possibilités apparaissent, par exemple la fin de la journée de travail un peu plus avancée que d'habitude, des jours de vacances sans dérangement ou encore la possibilité de profiter pleinement d'une sortie avec l'ensemble du personnel. Cette manière de procéder permet également de gérer efficacement des événements imprévus, par exemple lorsque des collaborateurs sont malades ou absents.

Être localisable

À quoi peut servir d'être disponible si l'on n'est pas localisable? Aujourd'hui, les clients trouvent vos coordonnées sur Internet. Le paquet PME proposé par la société Experience Factory contient ainsi une composante intitulée «médias sociaux sans soucis»: Facebook, Instagram, Twitter et LinkedIn ou Xing, y compris une formation correspondante et trois «posts» par mois. Gerd Oser: «La société Experience Factory se considère comme un bâtisseur de ponts mais pour de nombreuses PME, les médias sociaux représentent davantage un immense obstacle qu'un pont permettant de mieux accéder aux clients. Notre savoir-faire dans ce domaine nous permet d'éliminer d'éventuelles réserves initiales et d'offrir également un soutien au niveau stratégique.»

Quick Wins

Pour la société Experience Factory, les «Quick Wins» sont un élément déterminant: le client doit constater des résultats positifs aussi rapidement que possible. Cela signifie que l'on ne passe pas des semaines à ficeler des projets préparatoires. Après un entretien de deux heures environ, une offre professionnelle et clairement définie devrait être disponible. «Au plus tard six mois après la mise en œuvre du service, il est temps de tirer un bilan et de décider de la suite à donner à l'expérience», explique M. Oser. Comme les offres de la société Experience Factory ont une structure modulaire, une solution initiale peut en tout temps, si elle se poursuit, être approfondie et adaptée aux besoins à peu de frais. Cette flexibilité est très appréciée des clients de M. Oser: «Qu'il s'agisse de prestations de coaching et de mentoring, de prestations liées à la gestion du personnel, à la gestion des clients et des données ou encore à la gestion de l'entreprise – grâce à notre réseau, nous avons accès à des spécialistes en tout genre», souligne-t-il. «Un client de la société Experience Factory n'a donc plus besoin d'investir à nouveau du temps pour trouver un prestataire de services particulier: il lui suffit de s'adresser à nouveau à notre entreprise.»

Paquet pour clients WIR

Sur la base de l'offre très large de prestations de la société Experience Factory, Gerd Oser a constitué un petit paquet

qui contient les prestations essentielles fournies par un seul et même prestataire de services dont une PME peut avoir besoin: un service garantissant que l'entreprise soit toujours atteignable et un paquet médias sociaux. L'offre faite aux clients WIR ne coûte pas 750 francs par mois mais seulement 675 francs, payables avec une part WIR de 50%. M. Oser: «La société Experience Factory partage avec la Banque WIR l'idée de réseau et pour nous, il allait donc de soi de tirer profit des points de connexion avec le système WIR et d'offrir aux partenaires WIR un rabais sur ce paquet de prestations – les dix premiers clients WIR pourront au demeurant payer cette offre avec une part WIR de 100%!»

● Daniel Flury
experience-factory.ch/wir

Experience Factory en Suisse romande



La société Experience Factory a été fondée en 2017 par Gerd Oser, Gaetano Adornetto et Roman Buff. Les trois fondateurs réunissent un savoir-faire issu des secteurs vente, marketing et call center (M. Oser), technologies de l'information et téléphonie (M. Adornetto) ainsi que finances et personnel (M. Buff). L'idée d'affaires de la maison Experience Factory se base sur la notion de Shareconomy, c'est-à-dire un réseau de partenaires spécialisés provenant des secteurs les plus divers qu'il est possible de combiner de manière modulaire en fonction des besoins des clients. Il y a une année et demie, la maison Experience Factory s'est elle-même construit un pont, à savoir en Suisse romande: l'expert en centres de contact Eric Jousset représente les PME de Suisse romande en tant que partenaire de diffusion de la maison Experience Factory.

À l'origine, Gerd Oser élaborait des stratégies et des projets de sous-traitance pour la Poste, Migros, Coop, le TCS et tant d'autres entreprises de plus grande taille. Depuis la fondation de la société Experience Factory, il voue l'essentiel de son temps aux besoins des PME. M. Oser enseigne également à la Haute école spécialisée de tourisme de Samedan, à la NBW Zurich (Netzwerk für betriebswirtschaftliche Weiterbildung = réseau de formation continue en gestion de l'entreprise) et à la fédération des call centers.

