

Kick-off Perfony 2021

Vendredi 22 janvier 2021

#NUMBER1



**BMW
GROUP**

THE NEXT
100 YEARS



AGENDA



SUJETS

Introduction

Comment gagner en efficacité sur Perfony?

Les dossiers Perfony de votre district

Conclusion



TIMING

5 min

30 min

20 min

5 min

INTRODUCTION

- Une utilisation de Perfony qui diffère selon les districts et/ou activités
- Comment utiliser Perfony de la façon la plus constructive possible en 2021?

Perfony est utilisé pour le :

- Suivi des coachings #Number1
- Suivi des plans d'actions MKG trimestriel BMW & MINI dont actions B2B
- **Suivi libre des actions avec le réseau**

Ce qui change en 2021

- **Fin de l'item BSD trimestriel #Number1** sur les actions prioritaires Ventes BMW & MINI

- Cette session est un temps de partage pour vous permettre de gagner en efficacité
- Utiliser Perfony pour développer la performance commerciale BMW, MINI & Services :
 - ✓ En intégrant les actions notamment de la feuille de route du District, des actions prioritaires, ...

COMMENT GAGNER EN EFFICACITÉ SUR perfony ?

Étape 1 : Bien démarrer 2021 sur Perfony

- Mettre sa photo dans Perfony
- Gérer mes notifications mail dans les réglages
- Mes dossiers / Mes actions : dont j'ai accès et les actions de mes collègues
- Les arborescences

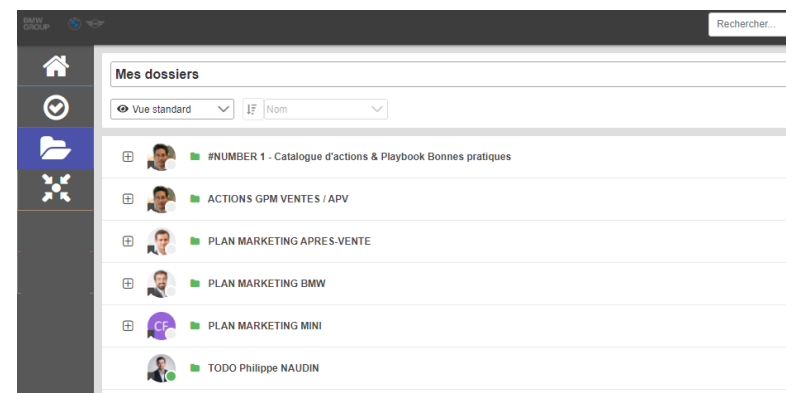
Étape 2 : Bien configurer Perfony

- Quel menu pour quel usage ?
- Comment modifier les affichages ? Filtrer/masquer les sous-actions, par responsable, par date,...
- Sélection/Modification Multiple dans Mes actions
- Vue Kanban & Gant à montrer sur les dossiers MKG
- Vue d'ensemble des dossiers → montrer tous les champs personnalisés
- Bien utiliser la fonction « Favoris »

Étape 3 : Bien utiliser Perfony

- Gérer les participants dans les dossiers dans lesquels je suis pilote/pilote supp. : ajout/suppression
- Pilotage de mes actions (MAJ de l'avancement & saisie de l'efficacité de l'action)
- Widget commentaires non lus dans l'onglet Tableau de bord
- Rappels sur les informations visuelles dans Perfony : nouveaux commentaires/documents,...
- Rechercher dans Perfony
- Dupliquer une action type ou une action déjà créée
- En cas d'apparition de bug, faire un refresh de la page et se connecter depuis Chrome

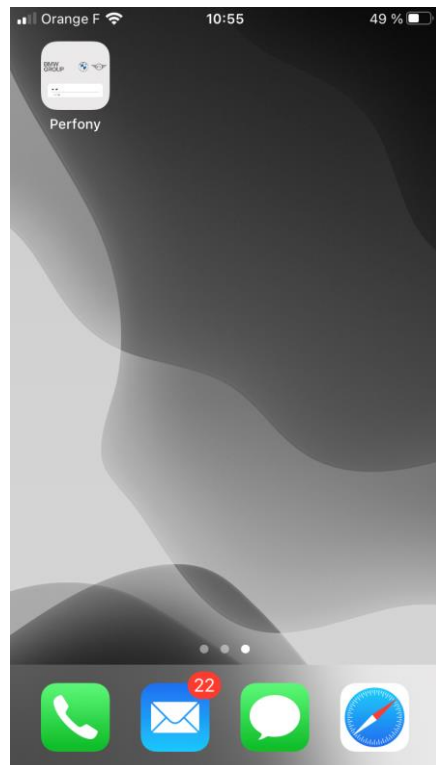
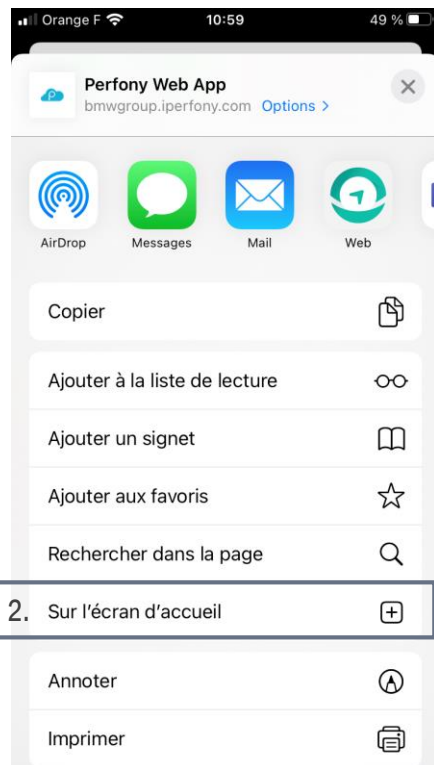
Lien vers Perfony : <https://bmwgroup.iperfony.com/user/login>



- [Rappel TUTO CDD-V-1](#)
- [Rappel TUTO : Gérer mes action Marketing](#)
- [Académie Perfony](#)

COMMENT GAGNER EN EFFICACITÉ SUR perfony ?

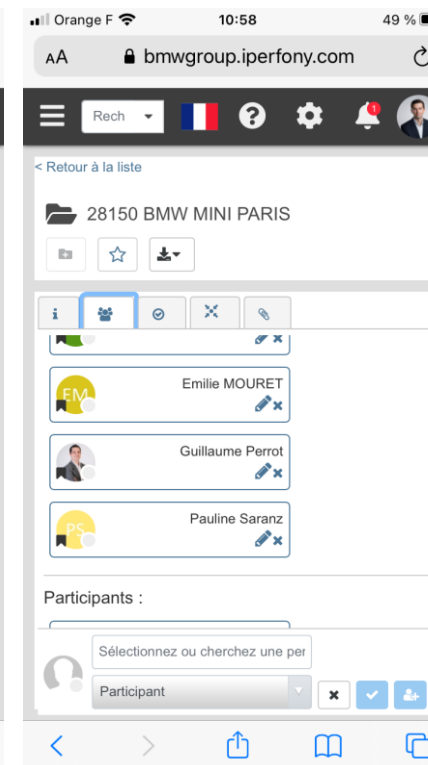
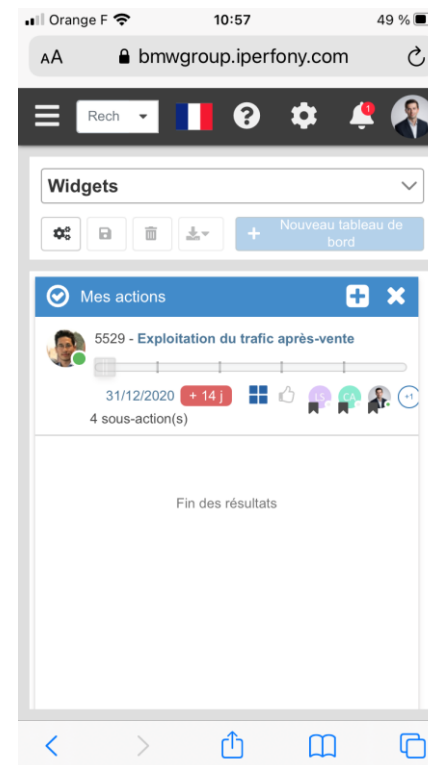
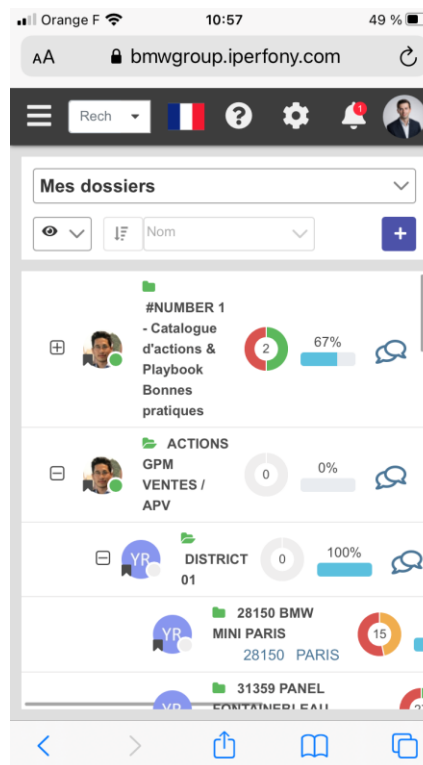
4. Exemples d'utilisation de la Web App depuis l'iPhone



3. L'icône est ajoutée sur votre Home Page



1. Scannez le QR code



Pratique pour :

- Faire des recherches rapides
- Ajouter des participants déjà inscrits
- Modifier le rôle d'un participant
- Ajouter un commentaire



MAJ de l'App iPhone
Perfony courant 2021

LES DOSSIERS PERFONY DE VOTRE DISTRICT 1/3

- Participants : BP, CDD Ventes BMW, CDD Ventes MINI, CDD Service, RVAE, RMR, RRVO, CDGQ et le réseau !

Dossier sous Perfony	Description	Utilisateurs cibles	Attendus
#NUMBER 1 - Catalogue d'actions & Playbook Bonnes pratiques	Catalogue d'actions VENTES & APV (actions types à dupliquer directement)	BP & CDDs & GPM	Regrouper les actions standards Favoriser le partage de Best Practices
Actions GPM Ventes / APV	Dossier regroupant les actions Ventes & APV	Pilotes : BP / CDD / RRVO Contributeurs : RVAE, réseau	Création/suivi des actions uniquement par les BP/CDDs
Plan Marketing BMW	Suivi des actions MKG BMW en cours incl. budget/action	Pilote : RMC Contributeurs : BP / CDD / RMR	Suivi budgétaire des actions MKG BMW à venir / en cours
Plan Marketing MINI	Suivi des actions MKG MINI en cours incl. budget/action	Pilote : RMC Contributeurs : BP / CDD / RMR	Suivi budgétaire des actions MKG MINI à venir / en cours
Plan Marketing APV	Suivi des actions MKG APV en cours incl. budget/action	Pilotes : CDD Service & RMC Contributeurs : réseau, EQ APV	MAJ des actions MKG APV / site (lead RMC, soutien BP & CDD Service)
TO DO	Dossier personnel	Vous	-

LES DOSSIERS PERFONY DE VOTRE DISTRICT 2/3

- Catalogue d'actions 2021 consultable sur CDD V-1 : [Lien vers CDD V-1](#)
- Des actions Ventes & Services sont répertoriées pour vous aider à définir de nouvelles actions dans Perfony

Actions ventes BMW et MINI.

Activité	Catégorie	Priorité 1 + / 3 -	Libellé de l'action	Contenu de l'action / Précisions	Remarques	Supports disponibles	Date MAJ
Ventes	Exploitation trafic après-vente	1	Exploiter le trafic après-vente	- Organiser la prise de contact en amont de la visite du client - Préparer une offre de reprise en amont - Rencontrer le client au moment de son rendez-vous après-vente (ou lors de la restitution du véhicule si nécessaire) - Mettre en place un questionnaire d'accueil APV - Proposer des essais pour les clients Service - Si besoin, action pour booster le trafic APV (SMS, Offres spéciales etc.)		Lien vers les Fiches Best Practices - 2020 11 23 - #N1 Trafic APV - Processus global Mémo process APV Mémo Salesforce APV Trame d'appel APV	12/01/2021
Ventes	TPE/PME	1	Développer les ventes TPE/PME	- Démarrer une réunion hebdomadaire CdV & conseillers commerciaux TPE/PME - Mettre en place une équipe de prospecteurs (téléphonique, physique,...) - Mise en place d'objectifs de contacts, d'offres et de ventes (que ce soit un évènement ou une liste d'attaque) avec possibilité de mini-challenges - Générer des campagnes via ciblage Datanéo, base de données Salesforce... - Organiser des petits-déjeuners, business lunches autour de thématiques comme l'électromobilité, l'image de marque ou la fiscalité - Pilotage et suivi par Salesforce		Mémos process TPE/PME Mémo Salesforce TPE/PME	12/01/2021
Ventes	Brief / Suivi équipe	1	Mettre en place un brief d'équipe régulier	Exemples : rapport des ventes, brief commercial, etc. - Définir les modalités (fréquence, contenu, participants, objectifs S.M.A.R.T,...) - Pilotage et suivi par Salesforce - Organiser et réaliser le brief entre le CdV et les conseillers commerciaux - Possibilité d'accueillir régulièrement le / la RMC pour revue d'actualité et plan marketing	Expliciter SMART lorsque présenté aux concessions	Lien vers les Fiches Best Practices - BP 26	12/01/2021

- Ce catalogue sera mis à jour par l'équipe GPM

LES DOSSIERS PERFONY DE VOTRE DISTRICT 3/3



5529 - Exploitation du trafic après-vente

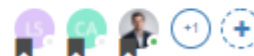
31/12/2020

+ 20 j



#NUMBER 1 - Catalogue d'actions VENTES

4 sous-action(s)



Avancement de l'action pour les Actions GPM Ventes / APV		Signification
Action créée	0%	Définition de l'action Identifier les participants, délai, objectif, ...
Action en cours	20%-80%	Suivi de l'action régulièrement (à faire évoluer par le Resp. de l'action)
Action terminée	100% Action modifiable	Action mise en place Renseigner le dernier résultat à date
Action clôturée	100% Action non modifiable	Mesure de l'efficacité de l'action

- Définir des objectifs SMART → Mesurable



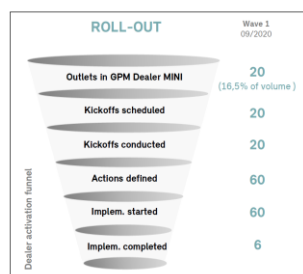
- Pour les actions MKG :
 - Action clôturée = saisie du Budget & résultats
 - Clôture à faire à la fin du trimestre dès le GO du RMR

FOCUS ON COMPLETION OF ACTIONS IN LEGAL ENTITY WAVE 1.

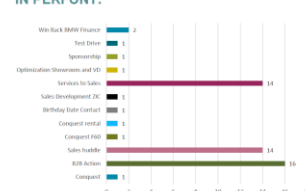
#NUMBER 1

ACTION PLAN STATUS.
(SCOPE : #OF OPENED ACTIONS SINCE 01/07)

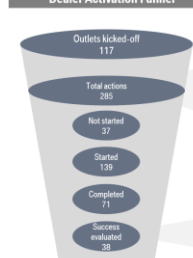
REPORT DATE 15.01.2020



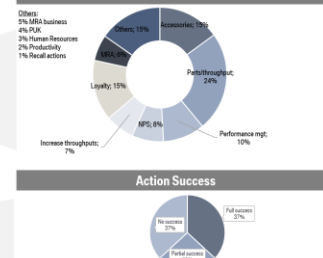
MAIN ACTIONS DEFINED AND COMPLETED IN PERFORMY:



Dealer Activation Funnel



Action Focus



Action Success



Efficacité de l'action	% obj. initial
Résultats dépassés	>100%
Résultats atteints	80-100%
Résultats inférieurs aux attentes	20-80%
Résultats non atteints	0-20%

✚ 1 tableau de bord Suivi des investissements Marketing BMW & MINI

CONCLUSION



- Remontée des derniers résultats & des actions 2020 → d'ici mi-février
- Pensez à clôturer vos actions 2020 que vous ne poursuivez pas sur 2021
- Renseignez le champ « efficacité de l'action » lorsque vous clôturez l'action



Un follow-up sera organisé **début mars**

- Partage de vos road blocks
- Présentation du Tableau de bord sous Perfony
- Retour sur les principales améliorations & nouveautés



L'équipe GPM & Alexandre Dorie (Perfony) restent disponible pour toute question/suggestion



Annexes



Les Bonnes Pratiques - Les essentiels

Utilisez  **chrome**
pour plus de performance.

Ajoutez dans vos favoris l'adresse URL de votre espace Perfony, vous n'aurez plus besoin de la réécrire.

 <https://perfony.iperfony.com/clients/web/#/dashboard/my>



Alexandre
Dorie

Pensez à la photo !

Utilisez la fonctionnalité « favoris » correspondant à la petite étoile pour accéder à vos dossiers ou réunions plus facilement et plus rapidement.

Décochez au fur et à mesure vos alertes par email pour n'utiliser que le centre de notifications sur Perfony.

Testez les filtres pour choisir votre meilleur allié (tri par dossier, échéances, priorité... à vous de voir !)

TESTEZ, TESTEZ, TESTEZ, pour vous approprier l'outil. Avec Perfony, la fausse manip n'existe pas, on peut toujours se tromper.

CLIQUEZ, CLIQUEZ, CLIQUEZ, beaucoup de champs sont cliquables.

Choisissez le bon moment pour planifier votre point de pilotage Perfony.

LES CHAMPS PERSONNALISABLES D'UNE ACTION.

Pour information, voici l'ensemble des valeurs prédéfinies pour les champs personnalisables (mise à jour avril 2020).

(APV) = Après-vente

(V) = Vente

Champ 1 Activité	Champ 2 Catégorie	Champ 3 Focus Produit	Champ 4 Objectif(s)	Champ 5 Derniers résultats à date	Champ 6 Dispositif	Champ 7 Efficacité de l'action
(APV) Après-vente (V) Ventes BMW (V) Ventes MINI (V) Ventes BMW et MINI (V) Ventes VO	(APV) Accessoires (APV) Délai de rendez-vous (APV) Entrées (APV) Fidélité (APV) Formation (APV) Garantie (APV) Gestion actions de rappel (APV) Horaires atelier (APV) Lifestyle (APV) Manager la performance (APV) MRA (APV) NPS (APV) Panier moyen (APV) Productivité (APV) Recrutement (APV) Relation Clientèle (APV) Standards (APV) Technique (V) Brief / suivi équipe (V) Conquête (V) Destockage / animations (V) Développement financement (V) Expérience client (V) Exploitation trafic après-vente (V) Fidélisation (V) Formation et coaching (V) Génération de leads (V) Génération de commandes (V) Grands Comptes (V) Reconquête / Winback (V) RH / Organisation (V) TPE/PME (V) - Hors catégorie -	- Pas de focus spécifique - xEV (BMW) MKL / GKL (BMW) M / M Perf. (BMW) Gamme X (BMW) UKL (MINI) JCW (MINI) UKL1 (MINI) UKL2 (MINI) JCW	Champ libre	Champ libre	- Sans dispositif - (APV) Plan d'actions Business (APV) Plan d'actions Capacité (APV) Plan d'actions Coaching (APV) Plan d'actions CTR (APV) Expérience client Award	Résultats très supérieurs aux attentes Résultats supérieurs aux attentes Résultats correspondant aux attentes Résultats inférieurs aux attentes Résultats très inférieurs aux attentes



Les Bonnes Pratiques - Mes actions

Choisissez toujours un responsable d'action, il est modifiable. Au déploiement de Perfony, si vous avez la possibilité de le faire, informez la personne.

Choisissez le responsable d'action en fonction de son champ d'action et son implication et non son grade dans la hiérarchie.

Limitez le nombre de contributeurs sur une action, sinon personne ne va savoir qui gère l'action.

En moins de 5 secondes, vous devez comprendre une action.

Décomposez votre action en « sous-actions » lorsque celle-ci est globale avec de nombreux interlocuteurs.

Prise de connaissance de l'action :
20% de la barre d'avancement,
commencement de l'action : 40% ou 60%, en finalisation : 80%, fin de l'action : terminer ou clôturer l'action selon votre organisation.

Utilisez les thèmes et le menu recherche pour des recherches précises et ainsi construire vos favoris.

Allez sur « mes actions » tous les matins.

Mettez des dates d'échéances aux actions, elles sont modifiables à tout moment.

Clôturez vos actions hebdomadaires en équipe, le vendredi ou un jour défini en amont avec votre équipe.