

BENCHMARK



Technique marketing qui consiste à étudier et analyser les techniques de gestion, les modes d'organisation d'autres organismes/entreprises afin de s'en inspirer et d'en tirer le meilleur.



Seul / En groupe



3 ou 4 jours (récolte des données et analyse)



Logiciels : 3 DMark, Userbenchmark, Performancetest... ou excel !

Objectifs

- Augmenter la performance de l'entreprise
- Découvrir de nouvelles pratiques
- Limiter les risques
- Mieux connaître son environnement économique
- Réduire les temps de retour sur investissements
- Améliorer l'utilisation et l'efficacité des ressources de l'organisation

Consignes

Les étapes clés pour réussir son benchmark :

- PLAN : identifier ses axes de progrès
- PLAN : cibler les domaines à analyser (relation client, qualité, productivité...)
- FIND : choisir les entreprises ou partenaires auxquels se comparer. Dans notre domaine d'activité : <https://cousinadeops.fr/>
- COLLECT : évaluer son entreprise/son offre (les données internes comme taux de satisfaction, les résultats...)
- COLLECT : collecter les informations externes : presse, présence digitale, réseaux sociaux, société.com, avis clients. DONNEES CHIFFREES
- ANALYZE : visualiser les écarts par un graphique pour prendre des décisions sur comment conserver son avance, et comment s'améliorer ?
- IMPROVE : créer un plan d'action
- IMPROVE : mesurer la progression (taux de satisfaction, taux de transformation...) et recommencer !

Astuces

Le rapprochement avec des fonctions telles que la Relation de Service (axe Partenariats) et l'innovation est essentiel dans la démarche.

Cette démarche demande une grande ouverture d'esprit