

FO YAM FORTIFIE SES PRATIQUES RH ET NUMÉRIQUES

Améliorer la gestion des ressources humaines, bâtir une stratégie e-commerce, sécuriser ses données... Pour mener à bien ce menu aussi copieux qu'ambitieux, la société FO-YAM, installée à La Réunion, s'est appuyée sur l'Opcommerce et ses prestations de conseil sur mesure. Témoignage.



Témoignage

Suzy FO-YAM, gérante de FO YAM

FO YAM

ENTREPRISE SPÉCIALISÉE DANS L'INSTALLATION DE CLIMATISEURS ET LA VENTE D'APPAREILS ÉLECTROMÉNAGERS

Dire que Suzy FO-YAM est une entrepreneure avide d'apprendre est un euphémisme ! Sa ligne de conduite : toujours se remettre en question pour adopter les meilleures pratiques, se démarquer de ses concurrents et renforcer son entreprise. "Nous travaillons dans un secteur extrêmement concurrentiel sur l'île de La Réunion", souligne la quinquagénaire, gérante depuis 2016 de la société familiale FO YAM, spécialisée dans la vente et l'installation de climatiseurs et d'appareils électroménagers.

En 2021, lorsqu'elle apprend que l'Opcommerce propose des prestations de conseil, elle saute sur l'opportunité. La crise sanitaire étant passée par là, Suzy FO-YAM sent qu'elle a besoin de faire un point approfondi sur la situation de son entreprise, installée à Saint-Denis de la Réunion depuis plus de 50 ans.

Professionalisation

La cheffe d'entreprise démarre donc l'accompagnement Cap Compétences Commerce sur les conseils d'Anne-Laure HOARAU, déléguée territoriale de l'Opcommerce. La prestation est assurée par la consultante RH de VAKOM Réunion, Rebecca AUSSET, qui lui permet de professionnaliser sa gestion des ressources humaines.

Elle apprend ainsi à rédiger correctement une offre d'emploi, à la diffuser, puis à définir une fiche de poste dans

les règles de l'art. « Chez nous, les vendeurs doivent non seulement faire de la vente, mais aussi faire l'inventaire ainsi que du community management », illustre la cheffe d'entreprise.

“ J’ai pu me mettre à jour sur les obligations réglementaires telles que l’entretien professionnel, qui doit être réalisé avec les salariés tous les deux ans, ou encore l’affichage des informations légales, obligatoire sur le lieu de travail ”

Suzy FO-YAM,
gérante de FO YAM

Même chose concernant le recrutement, en particulier la conduite d'un entretien d'embauche. Des compétences qu'elle a pu mettre à profit directement. "J'ai aussi pu me mettre à jour sur les obligations réglementaires telles que l'entretien professionnel, qui doit être réalisé avec les salariés tous les deux ans, ou encore l'affichage des informations légales, obligatoire sur le lieu de travail", ajoute la gérante, satisfaite d'avoir pu poser toutes ses questions en matière de droit du travail.

Marketing digital

En 2022, Suzy FO-YAM en redemande ! Elle bénéficie alors d'une autre prestation, Innov'PME. Proposée par l'Opcommerce, celle-ci vise à accompagner l'entreprise dans la conduite d'un projet innovant. La gérante, qui a investi dans la refonte de son site internet, saisit la balle au bond pour définir et déployer une stratégie de e-commerce.

Cette fois-ci, c'est Céline GUEZOU, facilitatrice en innovation chez BE LOBSTERS, qui l'accompagne et analyse avec elle les pratiques des concurrents de son secteur. Elle lui enseigne les rudiments du marketing digital. "Cela m'a apporté un nouveau vocabulaire, des connaissances et des outils", souligne Suzy FO-YAM.

Elle se familiarise ainsi avec le référencement naturel sur les moteurs de recherche, une discipline connue

FO YAM EN CHIFFRES

50 000 climatiseurs installés depuis la création de FO-YAM en 1972.

2,4 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2022.

7 salariés en 2023.

STRATÉGIE

FO YAM FORTIFIE SES PRATIQUES RH ET NUMÉRIQUES

sous le sigle de SEO pour Search Engine Optimization. *“J’ai aussi appris à définir les « persona » de mes clients, c’est-à-dire à déterminer leur profil pour mieux les connaître et cibler plus finement leurs attentes”,* ajoute-t-elle.

Statistiques et retour sur investissement

Grâce à cet accompagnement, l’entrepreneuse se sent mieux armée pour communiquer avec le prestataire chargé du référencement de son site, ainsi que de la diffusion de posts sponsorisés sur les réseaux sociaux. *“Maintenant, je lui demande les statistiques et je connais le retour sur investissement. Auparavant, je n’aurais jamais su lui demander certaines informations”,* assure Suzy FO-YAM.

La directrice espère que le site internet lui permettra de toucher un public qui ne passe pas en boutique. Grâce à l’analyse des données de navigation sur son site, elle découvre, par exemple, que certains clients ne finalisent pas toujours leur commande sur internet. Pour résoudre ce problème, elle a mis en place l’achat en quatre fois sans frais en ligne, en concertation avec son prestataire.

Et pour s’assurer que l’expérience client en ligne soit optimale, Suzy FO-YAM ne néglige pas non plus la sécurité



informatique. Car elle en connaît les conséquences. Victime d’une demande de rançon en 2017, elle avait perdu de nombreuses données. Pour sécuriser le site ainsi que les informations comptables et commerciales de l’entreprise, elle a pu aussi mobiliser l’accompagnement CyberDiag de l’Opcommerce. *“Une sensibilisation pour moi ainsi que pour mon prestataire”,* résume-t-elle.

MBA et AFEST au programme

La cheffe d’entreprise ne compte pas s’arrêter là ! Fidèle à sa soif d’apprendre, Suzy FO-YAM a entamé un MBA (Master of business adminis-

tration) pour obtenir le titre de manager des entreprises et des organisations. Le master est financé par le dispositif FNE-Formation instruit par l’Opcommerce. *« La formation me permet d’avoir une vision à 360 degrés, m’apporte de la confiance en moi et une mise à jour sur le digital »,* souligne la gérante.

Surtout, Suzy FO-YAM nourrit aussi des projets pour ses salariés. Ainsi, elle entend bien organiser la reconversion interne d’un de ses livreurs vers un poste de réparateur. Son idée : préparer son technicien à devenir formateur interne pour qu’il puisse ensuite transmettre son métier.

Un sujet sur lequel l’Opcommerce pourrait bien l’aider à nouveau, avec sa prestation « Visa pour l’Afest », qui permet de s’approprier ce dispositif de formation sur le lieu de travail. Le programme de Suzy FO-YAM pour 2023 est déjà tout tracé !



INNOV’PME – MODE D’EMPLOI

- L’accompagnement vise à identifier vos projets d’innovation ou d’investissement, qu’il s’agisse de gagner en efficacité interne, de développer la relation clients ou de se démarquer de la concurrence. Un conseiller de l’Opcommerce se charge du pré-diagnostic.
- Un consultant spécialisé élabore avec vous un plan d’actions et vous accompagne dans sa mise en œuvre. L’accompagnement peut être réalisé en présentiel et/ou en distanciel. Il dure cinq jours.
- Pour les entreprises de moins de 50 salariés, la démarche est intégralement prise en charge par l’Opcommerce avec le soutien de l’Etat. Si votre entreprise emploie plus de 50 salariés, prenez contact avec votre conseiller emploi-formation.

En savoir + : [Innov’PME](#)