

Enquêtes virtuelles sur les biens ménagers

Mike Smith, Vice President, Global Moving Sales and Account Management

Une évaluation de la «nouvelle norme» en matière de déménagement

Les enquêtes sur les biens ménagers (HHG) ont toujours été la première étape importante du processus de déménagement des employés. Une fois qu'un déménagement a commencé, la société de déménagement contacte la personne assignée ou transférée pour organiser une réunion à la maison. Bien qu'elle vise certainement à évaluer la quantité et le type de marchandises à déménager, la visite permet également d'aborder un objectif tout aussi important: établir une prise de contact et créer un terrain de confiance qui permettra de réduire l'anxiété pendant ce qui est considéré comme l'un des événements les plus stressants de la vie d'une personne: un déménagement. Le sillage de la COVID-19 a forcé les entreprises de déménagement à remplacer l'enquête HHG à la maison par des enquêtes virtuelles. Ces enquêtes virtuelles sont-elles capables de donner une image précise des HHG d'une personne assignée/transférée? Permettent-elles de développer des relations sur lesquelles s'appuient les entreprises de déménagement? Que peuvent faire les organisations pour s'assurer que leurs employés reçoivent le meilleur service pendant cette phase critique d'un déménagement?

Évaluation du processus d'enquête virtuelle

Comme les enquêtes virtuelles sont devenues une nouvelle norme, nous nous sommes demandés comment les comparer aux enquêtes HHG en personne:

- Est-il facile de réserver et de confirmer une enquête virtuelle à une date de préférence?
- Est-il facile d'utiliser la technologie?
- Quelles interfaces sont requises pour utiliser la technologie?
- Est-ce que l'enquête permet d'obtenir un inventaire précis des articles qui peuvent être utilisés par la société de déménagement/gestion de la délocalisation?
- La rencontre entraîne-t-elle un sentiment de confort et de confiance chez les employés concernant le processus?

Comme mentionné au début de ce billet de blog, historiquement, l'enquête HHG a été très appréciée scellant le premier contact d'un employé avec l'entreprise de déménagement. Pour faire simple, cette première perception donne le ton pour tout le processus de

déménagement. Le passage à une enquête virtuelle a véritablement redéfini le service dans notre secteur, dans l'ensemble, et nous voulions donc proposer ce service à travers la perspective d'une personne assignée/transférée. En fin de compte, nous voulions déterminer quel impact, le cas échéant, la distance entre l'expert et l'employé imposée par un dispositif numérique aurait sur le processus d'enquête et les perceptions qui en résulteraient de la part de l'employé.

Similitudes et différences des fournisseurs

Pour trouver des réponses à ces questions, Jennifer Garcia, directrice de compte SIRVA, a mené des enquêtes d'essai auprès de trois fournisseurs d'enquêtes virtuelles. À chaque rendez-vous, elle s'est totalement immergée dans le processus en utilisant sa propre maison comme exemple cohérent. Les résultats détaillés des tests d'enquête peuvent être consultés dans un [un webinaire enregistré et co-animé par SIRVA et Worldwide ERC](#). Un résumé de nos résultats est présenté ci-dessous.

Similitudes

Pour la plupart, les trois fournisseurs partageaient la même approche. À l'aide d'un téléphone portable, les utilisateurs:

- Sélectionnent et planifient une date et une heure d'enquête
- Reçoivent une confirmation de rendez-vous, généralement par e-mail
- Doivent télécharger l'application d'enquête virtuelle du fournisseur
- Reçoivent des SMS de rappel avant et le jour du rendez-vous virtuel
- Utilisent leur téléphone portable avec caméra intégrée pour montrer à l'expert le contenu de leur maison

Les aspects technologiques étaient également assez similaires et pouvaient être divisés en trois fonctions/interfaces de base:

1. **L'application et l'interface de l'entreprise d'enquête** pour la réservation de l'application et la réalisation de l'enquête
2. **Le dispositif portable** utilisé par l'employé, pour transmettre des images visuelles à l'expert au cours d'une enquête virtuelle en temps réel
3. **La technologie utilisée pour agréger les informations** et présenter les résultats de l'enquête à l'entreprise de déménagement

Bien qu'il y ait eu des différences concernant l'apparence, la convivialité et la fonctionnalité de chaque application, les avantages communs comprenaient une possibilité bienvenue de planifier une enquête en un clic à tout moment de la journée, avec des créneaux disponibles après minuit. Un accès facile, à condition que l'utilisateur ait un signal Wi-Fi, était également un avantage. Toutes les sociétés d'enquête ont demandé à l'utilisateur d'accepter les conditions générales qui ont été conçues pour protéger à la fois l'utilisateur et l'expert, et les trois fournisseurs ont accepté de ne pas distribuer d'informations recueillies via l'application ou l'enquête sans approbation.

Avant l'enquête:

Les professionnels de la mobilité doivent conseiller à l'employé de :

1. Placer leur téléphone en mode NPD (ne pas déranger) pour éviter les interruptions dues à des notifications contextuelles indésirables
2. de minimiser l'encombrement et d'organiser les étagères et les armoires afin que les experts comprennent clairement ce qui doit être déménagé (les sols balayés n'aideront pas les experts à évaluer la quantité réelle de HHG des propriétaires, mais ils verront clairement les éléments organisés dans une armoire ou sur les étagères)
3. N'oubliez pas que l'enquête commencera par une présentation virtuelle en face à face (l'employé sera ainsi informé au préalable afin de pouvoir s'habiller confortablement pour l'entretien virtuel)

Différences

Alors que le style et la fonctionnalité des enquêtes variaient d'une certaine manière mineure (d'où et comment les confirmations de rendez-vous ont été fournies à la façon dont les pièces ont été définies), il y avait des différences notables dans la façon dont les enquêtes ont été menées et les styles interpersonnels des personnes qui les menaient. Ce sont ces différences qui, selon nous, créent une «rencontre décisive» lors de l'expérience de déménagement.

Préparation et organisation

Savoir comment planifier l'emballage, la mise en carton, le chargement et le déplacement des biens ménagers dépend d'une estimation réussie de la quantité et du poids des HHG qui devront être déménagés. En bref, l'enquête virtuelle doit acquérir un inventaire précis pour élaborer un plan de déménagement pour l'employé et l'entreprise de déménagement. La capacité des employés à représenter avec exactitude leurs HHG sera essentielle pour la réussite d'une évaluation. Les trois fournisseurs ont recommandé d'avoir un mètre ruban et

une lampe de poche à disposition pour donner une impression d'échelle et/ou voir des éléments dans des zones sombres qui pourraient nécessiter un éclairage. Cependant, un seul fournisseur qui se démarquait systématiquement comme exceptionnel parmi les trois a déclaré qu'une certaine organisation préalable des placards, des étagères, etc., serait utile.

Objets de valeur et cartons personnalisés

Les cartons, en particulier les cartons personnalisés, peuvent être coûteux, il est donc important que les experts et les employés parviennent à une compréhension mutuelle des éléments qui seront mis en carton et du coût. Les listes d'articles standard pour la mise en carton variaient considérablement d'un fournisseur à l'autre, mais, encore une fois, l'un d'entre eux s'est distingué comme un gagnant selon nous en ayant une conversation proactive avec notre directeur de compte sur la définition «d'un article de valeur». Si l'on regarde au-delà de la valeur monétaire d'un objet, le fournisseur a ajouté qu'un objet de valeur devrait être défini comme tout article ayant une valeur *perçue* pour l'employé. Les autres fournisseurs n'ont pas du tout traité les objets de valeur ou les cartons pendant l'enquête.

Formation et empathie

Malgré des années d'expérience et de préparation des employés pour *leur* enquête HHG en personne, Jennifer s'est sentie nerveuse avant ses rendez-vous virtuels. A-t-elle bien organisé ses affaires pour fournir un inventaire précis des biens de son foyer? Devrait-elle diriger le processus? Et si elle manquait quelque chose? Étant donné que le déménagement est considéré comme l'un des événements les plus stressants de la vie d'une personne, il est très important que l'expert qui dirige une enquête virtuelle soit bien formé, patient et agréable pour mettre les employés à l'aise et guider efficacement le processus. Pendant les enquêtes de Jennifer, deux des experts étaient professionnels et préparés, mais l'un semblait négligé, distrait et pressé. Parmi les deux fournisseurs plus professionnels, le premier acteur est devenu exceptionnel, encore une fois, en établissant rapidement une relation chaleureuse et en offrant des conseils utiles sur les meilleurs angles et les endroits où commencer à enregistrer pour réaliser un inventaire précis de ses biens.

Temps passé

Le temps que les experts ont passé sur chaque enquête virtuelle variait, avec une plage de 15 minutes à une heure complète. Nous en sommes arrivés à la conclusion que tout ce qui ne durait pas 30 minutes semblait bien trop court pour faire correctement l'inventaire d'une maison de plus de 279 mètres carrés. Le fournisseur qui a passé le plus de temps, et qui a été mentionné précédemment comme remarquable dans d'autres domaines, était également le plus minutieux, le plus organisé, le plus instructif et, surtout, le plus empathique. Le temps

passé au cours de l'enquête n'a pas simplement été reflété dans l'exactitude des résultats de l'inventaire, il a également été reflété dans le niveau de confort de Jennifer et la confiance que le déménagement se passerait bien. Dans ces circonstances, elle aurait choisi ce fournisseur pour son déménagement.

Choisir le bon fournisseur d'enquêtes virtuelles

Bien sûr, les employés n'ont généralement pas *le choix* du fournisseur d'enquêtes virtuelles. Cela est généralement décidé par l'employeur ou la société de déménagement. Voici le défi: Si les déménagements réussis dépendent d'inventaires précis et du niveau de confort des employés, et si le niveau de professionnalisme et de compétence des experts peut varier d'un fournisseur à l'autre, comment les employeurs peuvent-ils s'assurer que leurs employés travaillent avec les meilleures entreprises d'enquête virtuelle ?

Si l'entreprise gère ses enquêtes virtuelles «en interne», il est important de se rappeler que l'insertion même d'un appareil numérique entre l'expert et l'employé en déplacement modifie considérablement le processus. Les experts individuels doivent être compétents pour établir une relation de confiance au téléphone, ce qui exige d'envisager de nouvelles façons d'établir des relations interpersonnelles, de savoir quels types d'humour fonctionnent, ou pas, avec ce nouveau moyen de communication, et de trouver de nouvelles façons de faire connaissance et de rassurer l'employé qui va déménager.

Les entreprises de gestion des délocalisations (RMC) sont devenues un partenaire solide pour les organisations en ce qui concerne les enquêtes virtuelles, grâce à leur vaste réseau de fournisseurs. SIRVA, par exemple, évalue les fournisseurs dans toutes les divisions de son réseau. La réalisation d'enquêtes de satisfaction des personnes assignées/transférées et l'évaluation régulière de l'exactitude des enquêtes virtuelles permettent aux prestataires expérimentés d'examiner les données qui leur permettent d'évaluer davantage les prestataires en fonction de leur performance dans les domaines de la synchronisation des rapports, du professionnalisme et des compétences.

En tant que société intégrée **de délocalisation et de déménagement**, SIRVA est en mesure d'affecter les ressources de déménagement appropriées en fonction de l'emplacement et des besoins. Grâce à cette compréhension des besoins, nous pouvons également assigner le meilleur expert qualifié pour un chiffrage virtuel dans n'importe quel endroit du monde. De plus, notre riche expérience nous aide à organiser un dialogue sur mesure que les experts devraient avoir avec chaque employé en fonction des nuances régionales, des différences culturelles, du niveau de poste, etc.

Commencez du bon pied

Une enquête mal gérée peut causer une myriade de problèmes pour les organisations, leurs employés et les entreprises de déménagement. Lorsque les employés doutent de la capacité d'une entreprise de déménagement à gérer leurs biens en toute sécurité, le stress

qui en résulte peut entraîner une activité administrative intense de la part de l'employeur et de l'entreprise de gestion de la délocalisation, et à une moindre concentration sur son poste de la part de l'employé. Un inventaire incorrect du contenu du foyer peut entraîner une insuffisance de matériaux d'emballage ou de véhicules et/ou de conteneurs du mauvais cubage au moment du déménagement. Des coûts et des tensions imprévus peuvent survenir à un moment où l'importance de gérer les coûts de délocalisation est plus importante que jamais. Il est essentiel d'optimiser la productivité des employés qui déménagent et de réduire au minimum les problèmes de communication et le stress pour assurer une délocalisation en douceur.

Puisque tout cela dépend de la mise en œuvre réussie d'une enquête virtuelle conviviale et approfondie, il est très important de s'assurer que votre employé rencontre un expert virtuel qui est bien informé et compétent pour établir une bonne relation. En fin de compte, l'expérience de Jennifer nous a montré que son niveau de confort était le facteur le plus important concernant sa perception d'un déménagement en cours.

Jennifer a déclaré que l'expérience de chaque enquête donnait le ton de l'ensemble de l'expérience. «Les contacts en face à face m'ont mis à l'aise, tandis que l'expert qui semblait pressé et inattentif me donnait l'impression que je n'avais pas d'importance pour les personnes qui s'occuperaient de mon déménagement. Sur la base des trois approches différentes de l'enquête, je peux dire que lorsque l'expert passe du temps et de l'attention à établir une affinité avec la personne assignée/transférée, en assurant une communication calme et à double sens, et en guidant l'expérience de manière bien informée, le processus semble gérable, contrôlé et soutenu par le niveau d'expertise approprié. Ainsi, les employés qui déménagent seront plus confiants dans le processus, de mauvaises surprises peuvent être évitées, et ils peuvent bénéficier, avec les entreprises conseillées et les entreprises de déménagement, des services professionnels fournis au juste prix».

Contributeurs:

Lisa Marie DeSanto, Responsable, Marketing de contenu

Jennifer Garcia, Directrice, Gestion de compte SMM