



## Comment Dickinson Fleet Services surmonte la pénurie de talents sans précédent pour maintenir la croissance, la satisfaction de la clientèle et le leadership du marché axé sur les technologies

Les entreprises dépendent souvent d'un parc automobile pour exercer leurs activités commerciales quotidiennes. Les camions et les remorques de toutes les tailles et configurations nécessitent un entretien de routine régulier. L'entretien et la réparation du parc automobile représentent souvent l'une des dépenses les plus importantes encourues par une entreprise, et les coûts additionnels des véhicules et des conducteurs mis à l'écart en raison de véhicules hors service a des répercussions négatives sur les niveaux de service à la clientèle et les profits.

Dickinson Fleet Services (DFS) est un fournisseur national de services d'entretien et de réparation de parcs automobiles et se démarque de façon unique dans ce secteur au croisement de la technologie novatrice, de la connectivité nationale et des meilleurs talents. the crossroads of innovative technology, national et des meilleurs talents.



*Pour surmonter les pénuries de techniciens qualifiés à l'échelle du marché, DFS a dû aller au-delà des méthodes traditionnelles de recrutement.*

DFS n'offre pas uniquement des solutions; elle livre une valeur mesurable aux propriétaires et exploitants de parcs automobiles avec son approche opérationnelle unique et son large éventail de capacités. L'entreprise est reconnue pour avoir le plus grand parc mobile de camionnettes de travail sur place et un réseau de soutien de centres de services complets de réparation qui offre des réparations mécaniques, de carrosserie et fonctionnelles.

### Défis : Recrutement de main-d'œuvre hautement qualifiée

À DFS Services, la technologie novatrice et la réputation nationale de l'entreprise sont motivées par une équipe dévouée à rendement élevé de techniciens d'entretien qui représentent les deux tiers des employés de l'entreprise. La création de valeur commence et se termine avec notre personnel, et l'unique défi opérationnel important auquel l'entreprise fait face est lié à l'approvisionnement, l'embauche et le maintien en poste des meilleurs talents dans la foulée de l'un des marchés du travail le plus formidable depuis plus de 50 ans. Aujourd'hui, la concurrence est féroce pour les techniciens diesel et de remorques, et les talents disponibles peuvent en général obtenir un emploi en moins de 48 heures, tout en ayant souvent de multiples offres d'emploi. Dans le but de maintenir sa croissance et sa norme Or extrêmement élevée pour le service à la clientèle, l'entreprise a dû aller au-delà des méthodes traditionnelles de recrutement pour concevoir de nouvelles stratégies afin de surmonter les défis présentés par le marché du travail.



*Engage2Excel a aidé DFS à peaufiner sa proposition de valeur pour les techniciens diesel, qui – en plus de salaires et d'avantages concurrentiels – comprend des véhicules de pointe équipés de matériel dernier cri, des programmes de formation et des possibilités*

#### La solution : une approche de proximité

Engage2Excel a mis en œuvre pour DFS une stratégie d'acquisition de talent de proximité, qui attire l'attention des candidats, qui les fait participer au processus et qui leur fait savoir qu'ils sont appréciés.

#### Les résultats : une transformation de l'acquisition des talents

- Depuis 2017, les solutions de recrutement de Engage2Excel ont créé 463 embauches au sein de DFS, et le nombre de faux départs – les candidats qui ont accepté une offre, mais qui ne se sont pas présentés pour leur première journée de travail – représente moins de 1 %.
- Le taux de rétention a passé à 240 %.
- 60 % des nouvelles embauches ont été recrutées directement. Plutôt que d'attendre que les candidats répondent aux offres d'emploi, Engage2Excel a trouvé les meilleurs candidats, a communiqué avec eux et les a « courtisés ».

Ces nombres contrastent vivement avec les moyennes de l'industrie. Ils représentent un changement important pour DFS, où les gestionnaires dans certains marchés avaient été incapables d'attirer des candidats viables pendant deux ou trois ans.

Grâce à cette réussite, la nouvelle stratégie d'acquisition de talents a acquis de la crédibilité et fait maintenant partie intégrante de DFS. L'entreprise reçoit maintenant des commentaires de Engage2Excel sur le processus de recrutement et de maintien en poste. Un coordonnateur du recrutement sur place a été embauché en tant qu'employé de DFS, et il continue d'aider à assurer des communications efficaces entre les deux organisations.



*DFS et Engage2Excel ont prouvé que dans le marché ultra concurrentiel d'aujourd'hui pour les techniciens qualifiés, l'engagement des candidats est la clé de la réussite*