

Communiqué de presse
Paris, le 29 octobre 2008

Learning CRM obtient la qualification OPQF pour la qualité de ses formations et de ses contenus e-learning

Learning CRM, société de Conseil et Formation, obtient la qualification OPQF pour la qualité de ses formations en relation client et management, ainsi que pour son département e-learning.

Learning CRM, créé en 2004 par Philippe Riveron et Nancy Cornollier, s'est fixé deux objectifs en formation : innovation et qualité. Société pionnière en matière de formation à distance, elle intègre dès le début des méthodes pédagogiques innovantes : formation présentielle participative, tutorat terrain, formation à distance en e-learning et par téléphone. « *Cette recherche de méthodes mieux adaptées et rapidement opérationnelles est une quête perpétuelle dans un métier en mouvement. Nos interlocuteurs, directeurs de centre de relation clients ou responsables formation, attendent des prestations différentes et personnalisées, nous répondons à cette demande grâce à une compréhension parfaite du métier et une construction sur-mesure des contenus de formation car nos formateurs ont une double compétence pédagogique et centre de contacts. Nous organisons tous les mois une réunion d'innovation pédagogique sur des cas que nous avons vécus en formation ou sur les appels d'offres que nous recevons.* » précise Philippe Riveron, Président de Learning CRM

Afin d'accompagner son développement, Learning CRM a rejoint, en mars 2007, le Groupe Acticall, spécialiste dans la gestion de la relation client à distance avec plus de 2400 collaborateurs sur 9 centres de contacts, ce qui lui permet de tester ces innovations en réel avant de les proposer à ses clients, avec la garantie qualitative, sociale et économique. En effet, le Groupe Acticall est, depuis 2005, doublement certifié NF Service 345 « Centre de Relation Client » et Label de Responsabilité Sociale.

Pour Philippe Riveron, « l'innovation ne va pas sans la qualité », il a d'ailleurs initié la norme NF Service Centre de Relation Client dès 2001 avant de proposer le projet à l'AFRC (Association Française de la Relation Client) dont il est Vice Président.

Il est donc logique que Learning CRM se soit porté candidat à la norme de qualité de référence pour les organismes de Conseil et Formation.

Après un travail de formalisation de 6 mois, mené par Julien Ignaszewski – responsable département Conseil et Formation, et l'audit de l'OPQF (Organisme Professionnel de Qualification de la Formation), ce dernier a homologué Learning CRM le 22 octobre 2008. La qualification est acquise sur les 2 domaines d'activités de Learning CRM : la formation pour les centres de relation clients et le Studio de création de contenus e-learning.

Philippe Riveron souligne que « *cette qualification permet d'offrir à nos clients actuels une garantie des méthodes employées et nous espérons qu'elle donnera envie à nos futurs clients de mettre en place nos formations au sein de leur structure. Cette qualification n'est pas un aboutissement, elle est une étape importante dans le long chemin de l'amélioration continue. Je veux remercier nos clients pour leur fidélité et leurs exigences, ainsi que nos équipes pédagogiques pour leur travail innovant et qualitatif !*

A propos de Learning CRM

Learning CRM est spécialisé dans le conseil et la formation auprès des centres de relation client et dans la création de contenu e-learning. Elle propose des méthodes pédagogiques innovantes (Formation en salle, jeux de rôles, e-learning, tutorat et coaching téléphonique) adaptées aux besoins de l'entreprise et des collaborateurs.

Avec des clients dans tous les secteurs d'activité (banques, télécoms, tourisme, services...) et plusieurs milliers de stagiaires formés, Learning CRM est un des leaders de la formation à ces métiers en relation client, management, et fonctions support.

Pour plus d'informations sur Learning CRM, visitez le site www.learning-crm.com

A propos de l'OPQF

La mission de l'OPQF est de délivrer aux organismes de formation une qualification professionnelle, en reconnaissance du professionnalisme des organismes de formation, fondée sur :

- > Le respect de la déontologie et d'un code de conduite professionnelle
- > L'adéquation des compétences et des moyens techniques, humains et financiers aux missions menées
- > La satisfaction des clients
- > La pérennité financière

La qualification OPQF constitue une référence déterminante pour les professionnels, les clients et les pouvoirs publics. Elle est identifiée dans le code des Marchés Publics de 2006.

La qualification OPQF constitue donc une aide pertinente à la sélection de prestataires de formation et est la seule existante dans sa spécificité en France.

Pour plus d'informations sur l'OPQF : www.opqf.com

A propos du Groupe Acticall

Acticall est un prestataire de services spécialisé dans la gestion de la relation client à distance.

Avec 74 M€ de chiffre d'affaires en 2007 et 2 400 salariés répartis sur 8 sites en France et 1 site au Maroc (Casablanca), le Groupe Acticall propose à ses clients grands comptes, privés ou publics (EDF, Toyota, Orange, Ministère de la Santé, Les Editions Atlas, American Express, SFR...), des solutions d'externalisation de leurs plate-formes de relation clients multi-canal (appels, mails, courriers) en flux entrants et sortants. Structurée autour de solutions innovantes, industrielles et qualitatives, le positionnement du Groupe repose sur 3 axes : une forte expertise métier avec une logique « clients premium », un accompagnement technologique en amont et en aval des projets ainsi qu'un positionnement éthique et qualitatif fort. Acticall est, depuis 2005, doublement certifié NF Service 345 « Centre de Relation Client » et Label de Responsabilité Sociale.

Pour plus d'informations sur le groupe Acticall, visitez le site www.acticall.com

Contacts presse

Learning CRM:

Philippe Riveron – 01 53 56 75 31 – E-mail : p.riveron@learning-crm.com

Groupe Acticall :

Hélène Bury – Tél : 01 53 56 70 44 - E-mail : h.bury@acticall.com