



Communiqué de presse

Paris, le 17 mars 2008

Manpower et Learning CRM allient leurs expertises et mettent en œuvre des modules de formation dédiés aux métiers de la relation client à distance

Manpower et la société Learning CRM, expert de la formation sur les métiers de la relation client, ont élaboré en étroite collaboration des modules spécifiques destinés en priorité aux collaborateurs intérimaires de Manpower mais également à tout salarié travaillant ou amené à travailler dans les métiers de la relation client à distance.

Les modules exclusifs créés (« Teleskill Formation » et « Bien s'intégrer dans les téléservices ») permettent d'accompagner les évolutions de la profession et de mieux répondre aux besoins des entreprises et aux attentes des salariés. La montée en compétences sur les métiers de la relation client à distance est aujourd'hui une tendance constatée sur l'ensemble des secteurs d'activités utilisateurs (banque, assurances, téléphonie...).

Le module « Teleskill Formation » dédié, à l'origine, uniquement à la formation des opérateurs des centres d'appel a été adapté, aujourd'hui, pour cibler un public plus large qui comprend, non seulement, tous les personnels des centres d'appel mais également tous les métiers utilisant le téléphone comme outil principal (hôtesse-standardistes, commerciaux, ...). Ce module s'appuie sur 20 études de cas déclinées en fonction des secteurs d'activité et de leurs applications spécifiques. La particularité de la méthode (auto-formation, formation tutorée et formation présentielle) assure une parfaite consolidation des acquis. La formation « Teleskill » de cinq jours mise en place est assurée par les centres de formation régionaux de Manpower. Les stagiaires, qui bénéficient de cette formation et la valident ensuite via Learning CRM, se voient délivrer, à l'issue du stage, une attestation de compétences remise par l'animatrice Manpower.

Manpower, via sa filiale « Formation » (« Manpower Nouvelles Compétences »), a également développé, en collaboration avec Learning CRM, un module complémentaire intitulé « Bien s'intégrer dans les téléservices » destiné aux candidats, intérimaires et salariés permanents désirant travailler ou travaillant déjà dans les métiers de la relation client à distance.

Manpower place la formation au cœur de son dispositif de solutions pour l'emploi. En 2007, Manpower a ainsi formé plus de 52 000 collaborateurs intérimaires dont près de 2 000 sur les métiers de la relation client à distance. Sur ces métiers, Manpower a mis en place, depuis plusieurs années, des actions de formation spécifiques et en a actualisé les contenus, en 2006, en partenariat avec Learning CRM.

« Manpower se positionne aujourd'hui en créateur de solutions pour l'emploi. La démarche menée avec Learning CRM illustre la volonté d'anticiper sans cesse les évolutions du marché afin de mieux répondre aux besoins et aux attentes des entreprises. Développer dans le même temps les montées en compétences de nos collaborateurs intérimaires, faciliter les transitions professionnelles et permettre l'accès à l'emploi par la formation contribuent à assurer la connexion entre candidats qualifiés et entreprises en recherche de profils. Sourcing, formation et expérience de l'ensemble des secteurs d'activité traduisent l'expertise globale de Manpower sur le marché de l'emploi. » souligne **Thierry Vaudelin**, chef du département « Formation » de Manpower France

« La demande accrue de compétences sur les métiers de la relation client à distance contribue à la valorisation du métier. Davantage orientés vers la vente et le conseil, ces métiers vont susciter de nouvelles vocations et créer une nouvelle dynamique sur des secteurs d'activité de surcroît en recherche permanente. Grâce à cette offre de formation et d'évaluation créée pour Manpower, les intérimaires disposent d'une cartographie précise de leurs compétences » souligne **Philippe Riveron**, Président de Learning CRM.

A propos de Manpower France

Manpower France est un créateur de solutions pour l'emploi avec un chiffre d'affaires de 5,1 milliards d'euros en 2007. Organisé sous la forme d'un réseau de 1 130 agences (dont 1 030 sous l'enseigne Manpower), Manpower France intervient pour plus de 90 000 clients (PME-PMI, grandes entreprises françaises et internationales), que ce soit dans le secteur industriel, le BTP, le transport et la logistique ou les activités de services. Certifié ISO 9001:2000, Manpower France et ses filiales emploient 4 900 collaborateurs permanents.

Pour plus d'informations sur Manpower France, visitez le site www.manpower.fr

A propos de Learning CRM

Learning CRM est spécialisé dans le conseil et la formation auprès des centres de relation client. 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 plus de 3 000 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

Contacts presse

Manpower :

Stéphanie Prévost – Tél. : 01 56 99 11 40 – E-mail : presse@manpower.fr

Learning CRM :

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