

Paris, le 29 mars 2011

## Learning CRM innove et crée une nouvelle offre de formation :



**Venez découvrir cette offre au salon stratégie client  
le 7 avril à 14H30  
avec la présence d'un de nos sportifs Juho Jokinen.**

**Learning CRM, société de Conseil et Formation leader sur le secteur de la relation client à distance et filiale du Groupe Acticall, développe une nouvelle offre de formation à destination des managers et des conseillers. « Learning by Sports » est un programme de formation innovant qui vise à transposer les techniques et les valeurs du sport au sein de l'entreprise.**

Par bien des aspects, le sport représente des valeurs et des techniques transposables dans l'entreprise. La formation à elle seule ne suffit pas toujours à faire prendre conscience et à accompagner le changement ou à l'atteinte de performance.

L'intervention d'un sportif de haut niveau permet d'impliquer les collaborateurs sur des thèmes pas toujours simples (excellence, endurance, gestion de crise, esprit d'équipe...)

Sur une formation d'un à deux jours, le sportif intervient sur ½ journée pour illustrer grâce à son sport différents aspects de la formation, il est toujours accompagné du formateur qui replace son intervention dans un cadre d'apprentissage.

### **Le sport, un vecteur de formation avec la passion et l'émotion en plus !**

L'un des sportifs intervenants, **Juho Jokinen** (ancien international finlandais, champion de France, de Finlande et d'Europe) totalise plus de 500 matchs professionnels et 112 buts en hockey sur glace. Il nous livre son sentiment après son intervention : « j'ai été très étonné par les similitudes entre mon sport et le monde de l'entreprise et en particulier dans les centres de contacts. En effet, je pense que j'exprime de manière simple des concepts tirés de mon expérience par toujours faciles à comprendre et à mettre en œuvre. La cohésion d'équipe, la performance individuelle et collective, la gestion des nouvelles générations, la gestion de crise... sont autant de thèmes que nous abordons au quotidien avec des techniques tout à fait transposables dans l'entreprise ».

Les premières actions menées au sein des centres de contacts du Groupe Acticall ont remporté un réel succès.

**Vincent P., responsable des ressources humaines** : « je ne connaissais pas le hockey et j'avais du mal à comprendre le rapport avec mon travail, en une journée, non seulement j'ai pu reprendre plusieurs techniques à mettre en œuvre rapidement mais cela nous a permis aussi de renforcer la cohésion entre les managers »

**Amar M., responsable de plateau** : « je suis moi-même sportif, et j'avoue que Juho sait faire passer des messages importants grâce à son sport. Pour avoir réalisé beaucoup de formations, j'avoue que c'est celle qui m'a le plus intéressée et impliquée ! »

**Samuel S., directeur d'un centre de contacts** : « la complémentarité entre le sportif et le consultant a été essentielle pour nous permettre d'utiliser les techniques de gestion d'équipe sportive. Plus qu'un séminaire, c'est une journée de travail très utile dont les effets se font ressentir plusieurs semaines après. »

Afin de découvrir « Learning by sports », nous vous donnons rendez-vous :

**Salon Stratégie client - Porte de Versailles  
le jeudi 7 avril à 14H30  
Avec la présence exceptionnelle de Juho Jokinen,**

## **Finaliste de la Coupe de France 2011 de Hockey sur Glace avec l'équipe des Ducs d'Angers !**

Venez participer à notre concours et gagnez des maillots de hockey et un week-end sur Angers pour découvrir un sport passionnant et encourager l'une des équipes les plus performantes du moment !

### ***A propos de Learning CRM – [www.learning-crm.com](http://www.learning-crm.com)***

Créé en 2004, Learning CRM, filiale du Groupe Acticall, 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 par an, Learning CRM est un des leaders de la formation à ces métiers en relation client, management, et fonctions support.

Learning CRM a obtenu la norme OPQF, gage de la qualité des prestations et est agréé par le Ministère de l'emploi pour délivrer le titre de Conseiller Service Client à Distance et superviseur en relation client à distance.

### ***A propos d'Acticall – [www.acticall.com](http://www.acticall.com)***

Acticall est un prestataire de services spécialisé dans la gestion de la relation client à distance. Avec 129 M€ en 2010 et une prévision de 158M€ en 2011, le Groupe Acticall compte près de 4600 salariés répartis sur 14 sites, dont 12 en France et 2 au Maroc (Casablanca). Acticall propose à ses clients grands comptes, privés ou publics (American Express, BNP Paribas, Canal+, EDF, GDF SUEZ, Ministère de la Santé, Orange, SFR, Toyota...), des solutions d'externalisation de leurs plateformes de relation clients multicanal (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.

#### **Contacts presse**

**Learning CRM: Philippe Riveron – 01 53 56 75 31 – E-mail : [p.riveron@learning-crm.com](mailto:p.riveron@learning-crm.com)  
Groupe Acticall : Hélène Bury – Tél : 01 53 56 70 44 - E-mail : [h.bury@acticall.com](mailto:h.bury@acticall.com).**