



PHILIPPE RIVERON
Président de Learning CRM
Vice Président de l'AFRC

Learning CRM

Du Côté de Learning CRM

Philippe Riveron, votre société de formation Learning CRM a intégré Acticall en mars 2007. Quel est votre objectif au sein du groupe ?

« La mission de Learning CRM au sein du groupe est de professionnaliser la formation, par la mise en place de cursus adaptés aux besoins des Conseillers clientèle et des Superviseurs, mais aussi de formations supports à destination des formateurs du groupe. Learning CRM prend en charge 90% du plan de formation d'Acticall. Soulignons néanmoins qu'en parallèle de cette activité nous intervenons dans la mise en œuvre de formations pour les centres internalisés et/ou externalisés de grands comptes, tous secteurs confondus. »

Quelles sont les dernières actions significatives mises en place au sein du groupe ?

« En 2008, Learning CRM a mis en place des formations auprès des Conseillers clientèle sur les thèmes de la vente, de la gestion des appels difficiles, et des techniques de relation client. Pour les Superviseurs, un plan de développement des compétences est prévu sur deux années avec un pré-requis constitué d'un parcours e-learning sur les techniques de relation client, permettant de mettre à niveau l'ensemble des encadrants sur les bases de la norme NF Service. En parallèle, nous lançons une formation de deux jours intitulée « Ecoute, évaluation et debriefing » qui permettra aux Superviseurs d'évaluer objectivement leurs collaborateurs et de restituer leur diagnostic de manière plus professionnelle. En 2009, nous continuerons sur les techniques de management adaptées au monde des centres de contacts. Enfin, pour les formateurs, nous avons standardisé les outils pé-

dagogiques (guide d'animation pour les formateurs, supports stagiaires...) et réalisé une formation d'animation basée sur des techniques innovantes et participatives. »

Dans le cadre des formations dispensées en e-learning, quel est le process employé ?

« L'ensemble de la stratégie E-learning du groupe est mise en œuvre suivant des étapes précises. Tout d'abord, nous ouvrons et hébergeons une plateforme e-learning et nous disposons d'un catalogue de contenu sur étagère en relation client. A partir de là, nous engageons la création de contenu sur mesure pour des applications informatiques spécifiques et pour des techniques de management et de vente. Par la suite, un suivi personnalisé de chaque apprenant est assuré par un tuteur à distance et un relais e-learning présent sur chaque site. »

Combien de collaborateurs Acticall avez-vous formés en 2008 ?

« Plus de 500 personnes ont été formées depuis le début de l'année, sans compter les formations menées en interne par les formateurs Acticall. Notre part d'activité globale est de 40%. »

Comment avez-vous organisé vos équipes pour participer activement au développement des compétences des collaborateurs ?

« Les formateurs de Learning CRM sont amenés à dispenser des formations tant auprès des collaborateurs du groupe qu'auprès de clients externes. Cette double expérience permet de renforcer et d'enrichir

leurs compétences. Par ce biais, nous optimisons la qualité de nos prestations et gagnons en créativité. En effet, multiplier ces différentes approches et les retours d'expériences est un véritable tremplin vers l'amélioration des process et des connaissances. Les benchmarks sont très bénéfiques, surtout dans la création de méthodes pédagogiques innovantes. »

Vous travaillez en étroite collaboration avec la Responsable du développement des Ressources Humaines du groupe. Quel est votre mode de fonctionnement ?

« Chaque site remonte les besoins de formation, identifiés par les Superviseurs et les Chefs de plateaux, auprès de la Direction des Ressources Humaines. Sandrine Angui-Conor s'appuie sur ces remontées terrain pour définir des priorités et nous les transmet afin de concevoir un plan d'actions. Une fois avertis, les formateurs LCRM engagent une première immersion au sein des équipes et, après observation et suivi des Conseillers clientèle, ils établissent un diagnostic. Ils s'appuient sur cette analyse des besoins et les objectifs de production pour créer des contenus de formation sur-mesure. Ainsi, sur les six derniers mois, compte tenu des évaluations, deux axes d'amélioration ont été déterminés pour les prochains mois : la vente et le traitement des appels difficiles. »

De quels moyens disposez-vous pour évaluer la montée en compétences des collaborateurs ?

« L'acquisition des compétences s'évalue en trois temps. Un premier diagnostic est réalisé en amont aux niveaux qualitatif et quantitatif. Puis les collaborateurs sont évalués tout au long de leur formation grâce à des mises en pratique. L'évaluation s'effectue enfin en aval de la formation, un mois après, au travers d'un coaching individualisé mené à distance ou directement sur le terrain, afin de vérifier la bonne application des pratiques auxquelles ils ont été initiés. L'ensemble du process respecte un dispositif de cartographie des compétences. Toutefois, le meilleur indicateur de la montée en compétences reste bien entendu l'amélioration du résultat des écoutes pour l'aspect qualité, mais aussi l'augmentation des ventes dans le cadre de missions commerciales. Notons que la formation « Gestion des appels difficiles » dispensée auprès des Conseillers clientèle du site de Nancy a eu une incidence directe et particulièrement positive sur les résultats quantitatifs et qualitatifs. »

Quels sont vos projets à l'horizon 2010 pour les collaborateurs du groupe ?

« Un des projets phare est la création de l'université des métiers. Il s'agirait de mettre en œuvre un parcours par profil permettant une meilleure visibilité des compétences à acquérir et des formations à mettre en place. Nous partons du principe qu'il faut

avant tout prioriser le cursus et les formateurs avant de s'intéresser aux diplômes ; en bref notre politique est de privilégier le fond avant la forme. C'est par ces méthodes que nous arriverons à créer des formations d'excellence qui pourront faire l'objet de diplômes encore plus attrayants que ce dont nous disposons aujourd'hui. »

La formation et la montée en compétences des collaborateurs semblent tenir une place prépondérante dans le secteur de la relation client. Comment expliquez-vous cela ?

« D'une part, nous sommes au cœur de l'activité de l'entreprise, donc nous devons être les premiers informés et formés de l'arrivée de nouveaux produits et services. D'autre part, les clients sont de plus en plus exigeants et demandent à être traités de façon plus professionnelle. Ils ont le pouvoir d'exprimer leur opinion et leur mécontentement, notamment par Internet, d'où l'importance d'accorder une attention rigoureuse et similaire à chaque contact. C'est pourquoi les centres de relation client investissent fortement dans la formation de leurs collaborateurs. Aujourd'hui, l'un de nos challenges est d'individualiser les formations au maximum ; d'où l'intérêt de l'e-learning qui permet de s'adapter au rythme de l'entreprise. »

Bien qu'ayant évolué depuis ces dernières années, le secteur souffre d'une image parfois négative, notamment au niveau des compétences des Conseillers. Selon vous, cette image est-elle justifiée ? Comment faire pour l'améliorer ?

« Rappelons tout d'abord que nous avons deux types d'image : celle d'un point de vue du client (manque de compétences liées au produit), et celle du point de vue des salariés qui dénoncent des conditions de travail complexes. Or en aucun cas il ne s'agit d'un métier facile et il n'en est pas moins que cela reste un vrai métier. Voilà pourquoi nous trouvons un intérêt grandissant à la formation, dont les bénéficiaires participeront en grande partie à la valorisation de la richesse des métiers. L'idée est donc la suivante : augmenter le plaisir de l'exercice du métier grâce à des méthodes pédagogiques innovantes et facilement transposables dans son quotidien. »



Certifié OPQF depuis le 22 octobre

CONTACT

www.learning-crm.com
Tel : 0820 160 600
Fax : 01 53 56 70 01

PHILIPPE RIVERON
Président
01 53 56 75 31
p.riveron@learning-crm.com

JULIEN IGNASZEWSKI
Responsable département Conseil et formation
01 53 56 75 06
j.ignaszewski@learning-crm.com

NANCY CORNOLLIER
Responsable département e-learning
06 61 12 59 64
n.cornollier@learning-crm.com

CHIFFRES CLÉS

Prévisions du CA 2008

800 000
euros

Plus de
3 500
personnes formées en 2008