



Learning CRM

Conseil Formation e-learning

Le spécialiste du développement des compétences en relation client et management

Equipe

Philippe RIVERON
Président
Master Marketing / Commerce International
01 53 56 75 31
p.riveron@learning-crm.com

Julien RICARD
Directeur
Pôle Conseil & Formation
Sciences Po Paris
Une équipe de 35 consultants / formateurs certifiés dans les domaines de la relation client, du management, du développement personnel.

Tel : 01 53 56 75 06
Mail : j.ricard@learning-crm.com

Emmanuel BERGERAULT
Directeur
Pôle Retail et E-learning
Master Marketing
Une équipe de 30 formateurs spécialistes de la relation client en face à face.
Une équipe « Le Studio » composée de chefs de projets, concepteurs multimedia, graphistes, videastes et comédiens

Tel : 01 53 56 75 04
Mail : e.bergerault@learning-crm.com

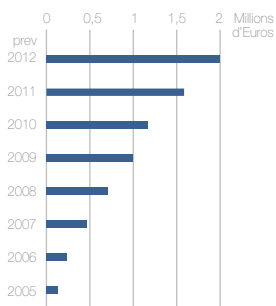
Valeurs

Découvrez nos valeurs et notre charte de développement durable sur notre site Web : www.learning-crm.com

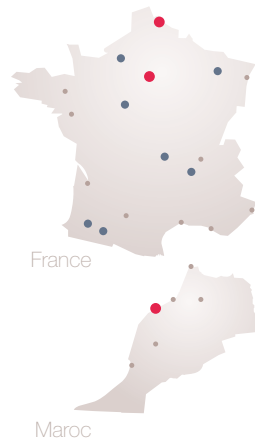
Structure

Forme juridique :
SAS créée en 2004
au capital de 41 K€

Chiffres d'affaires :



Implantations



Nos sites dédiés

France :
Paris



50-52 boulevard
Hausmann
75009 Paris

Lille



Parc d'activité
du Grand Cottignies
Bat A3
12, rue Conrad Adenauer
59290 WASQUEHAL

Maroc :
Casablanca



1100 Bd AL Oods,
CasaNearShore Park
Bat. 9
20300 Casablanca

Nos sites partagés

En France avec le Groupe Acticall :
Blois, Clermont-Ferrand, Nancy, Pau, Rouen, Saint Etienne,
Tarbes.

En France et dans le monde :
avec nos partenaires Accor et Regus.

Compétences

Approche

Learning CRM est spécialisé dans le développement **des compétences et des organisations pour les centres de contacts.**

Learning CRM est **qualifié OPQF-ISQ**, depuis octobre 2008, pour la qualité de ses formations en relation client et management, ainsi que pour son département e-learning.

Prestations

Pôle Conseil et Formation :

- **Formation** : Analyse des besoins de formation, ingénierie pédagogique, mise en place des méthodes pédagogiques les plus adaptées (présentiel, e-learning, coaching téléphonique...), Learning by sports.
- **Université d'entreprise** : Création de référentiels de compétences, cycles de formation.
- **VAE** : validation des acquis de l'expérience.

Prestations

Pôle Retail et E-learning :

- **Formation** : formation des points de vente et des équipes commerciales sur les techniques de relation client en face à face, le lancement d'offres et produits.
- **E-learning sur mesure** : création de modules personnalisés pour les produits / services, process, applicatifs, méthodes de vente de votre entreprise.
- **E-learning sur étagère** : mise à disposition de module e-learning sur le thème de la relation client à distance.

Moyens

Un centre de formation équipé des dernières technologies de centre de contacts, des outils d'animation de formation innovants, une plateforme e-learning permettant une gestion de parcours individualisée, une équipe experte et à votre écoute pour la réussite de vos projets de formation.

Notre offre de formation

Formations inter

- Nos formations inter-entreprise regroupent des salariés ayant les mêmes attentes que vous
- Ces formations sont l'occasion d'échanger sur vos pratiques et celles d'autres organisations
- Le rôle du formateur est de réguler les échanges et d'apporter des méthodes directement opérationnelles
- Une offre unique de VAE (Validation des acquis de l'expérience) sur des titres professionnels : Conseillers client, responsable d'équipe

Formations Intra – sur mesure

- L'avantage d'une formation personnalisée et directement opérationnelle
- Ces formations sont réalisées suite à une immersion sur le terrain permettant de recueillir les informations nécessaires à la constitution d'études de cas adaptées
- Une animation active à + de 70%, une formation action
- Un suivi de formation sur site ou à distance permettant d'ancrer les connaissances acquises

Formations en e-learning

- Des modules accessibles depuis n'importe quel poste connecté à Internet
- Des formations courtes (30 minutes) permettant de les positionner idéalement dans la journée
- Une interaction avec l'apprenant tout au long du module
- Une évaluation sommative en fin de module pour évaluer le niveau d'acquisition
- Un reporting disponible en ligne pour le manager et/ou le formateur

Coaching

- Cadre ou encadrant exerçant une activité en centre de service client et souhaitant profiter d'un soutien individuel, de conseils et d'apports formatifs personnalisés
- Un suivi personnalisé réalisé par des experts de la relation client et du management qui ont suivi des formations de coaching
- Les sujets sont définis en fonction des besoins spécifiques du participant : ses rôles et missions, l'animation d'équipe, le pilotage de l'activité, la gestion du temps ou des conflits

Learning by Sports



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 1/2 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.

Catalogue de formation

Catalogue Intra - Relation client

Catalogue Intra - Management

Catalogue Intra - Fonctions support



Catalogue de formation disponible sur simple demande.

Nos références

