

AC  MIS

*la dynamique de votre relation clients*



## **Mieux gérer vos temps de formation**

**Supports de l'atelier du 13 avril 2005**

242 Boulevard Jean Jaurès  
92100 Boulogne Billancourt  
T 33 (0) 1 46 20 97 20  
E [conseil@acemis.fr](mailto:conseil@acemis.fr)  
[www.acemis.com](http://www.acemis.com)

## Qui sommes nous ?

---

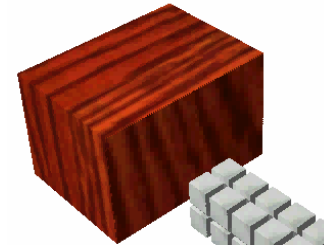
- ACEMIS est un groupe de services centré sur la Relation Clients. Il accompagne des Entreprises et des Administrations dans l'ensemble de leurs démarches liées à cette relation, de la phase d'analyse aux étapes de mise en oeuvre.

De la conception....



*Exemple : définir le modèle multi canal de l'entreprise*

...à la réalisation

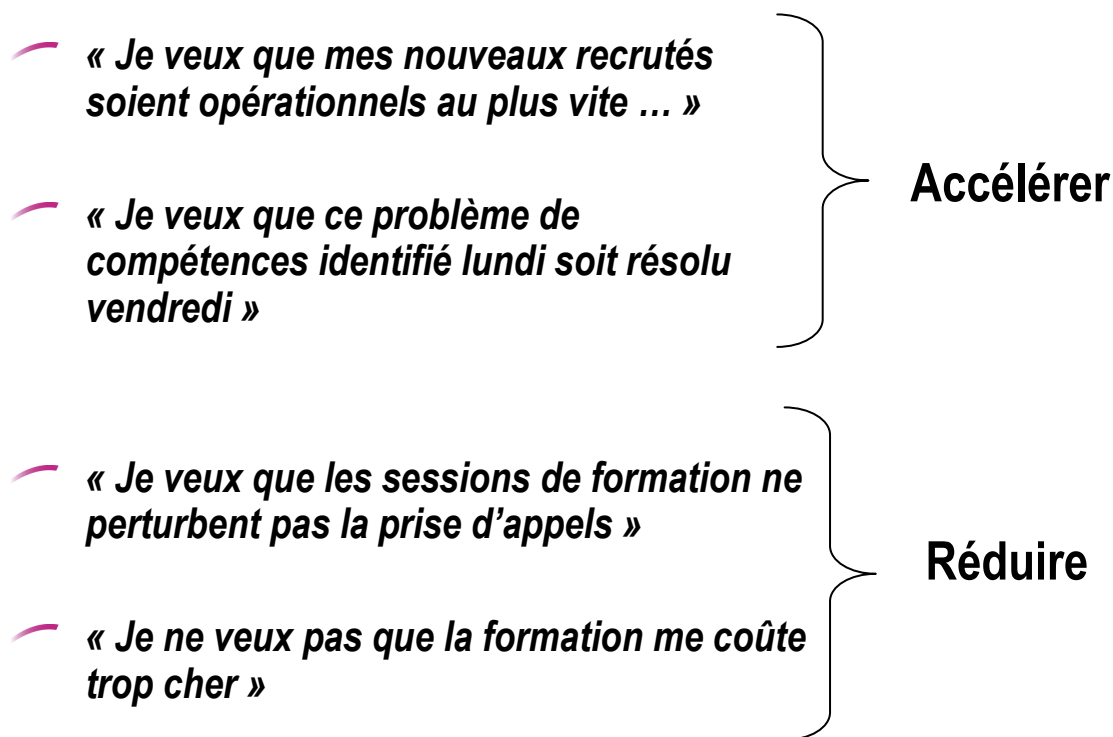


*Exemple : assurer la formation des personnels en relation avec les clients (proximité et distance)*

# De quoi va-t-on parler durant cet atelier ?

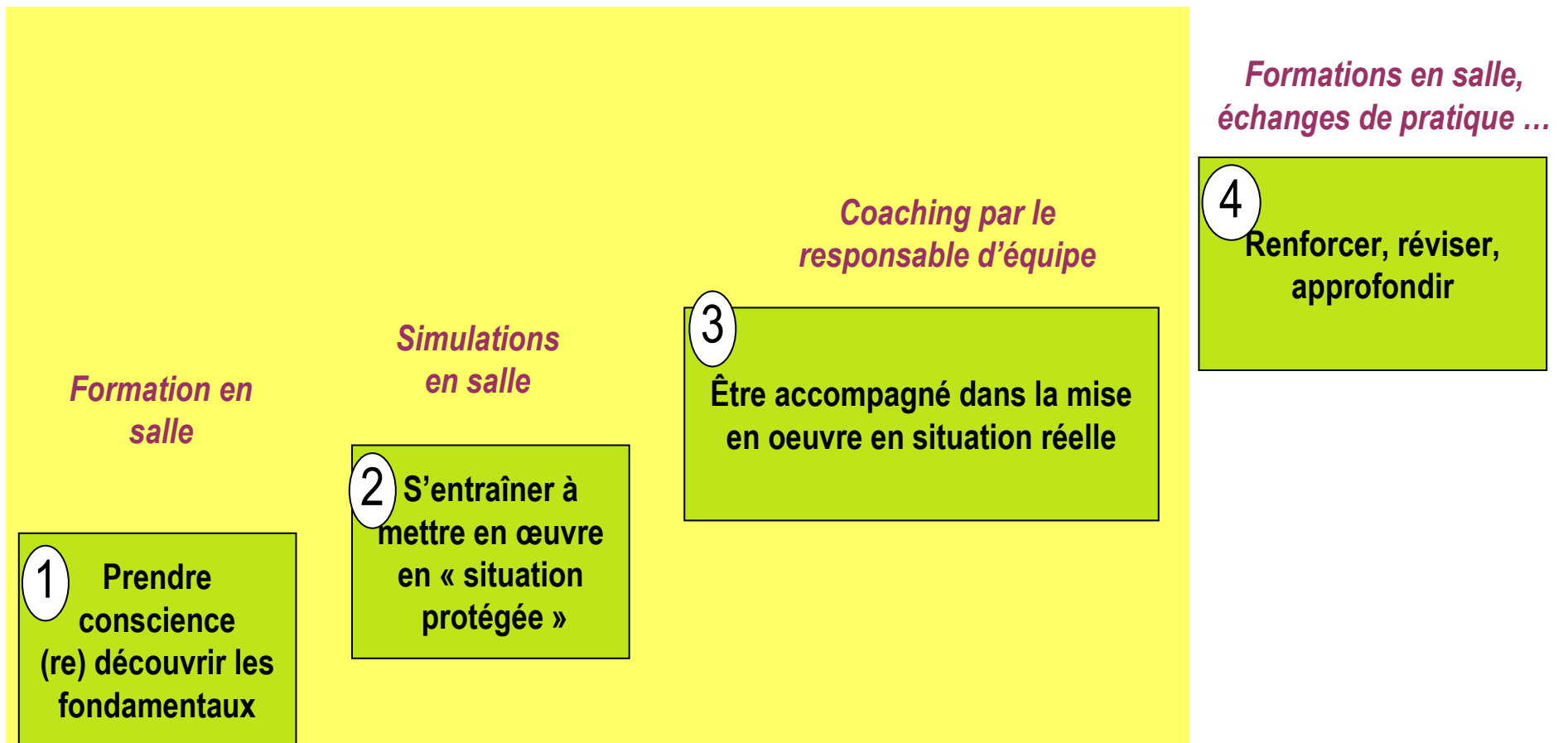
Répondre aux attentes exprimées par les responsables de centres

... sans limiter l'efficacité pédagogique



**Diversifier les modalités de développement des compétences**

# Les 4 étapes du développement des compétences relation clients



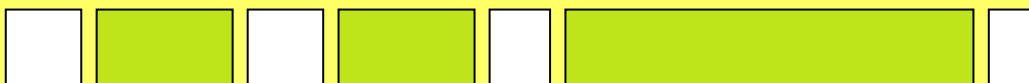
## Accélérer le parcours d'intégration, oui mais ...

1 Prendre conscience  
(re) découvrir les fondamentaux

2 S'entraîner à mettre en œuvre en « situation protégée »

3 Être accompagné dans la mise en œuvre en situation réelle

4 Renforcer, réviser, approfondir

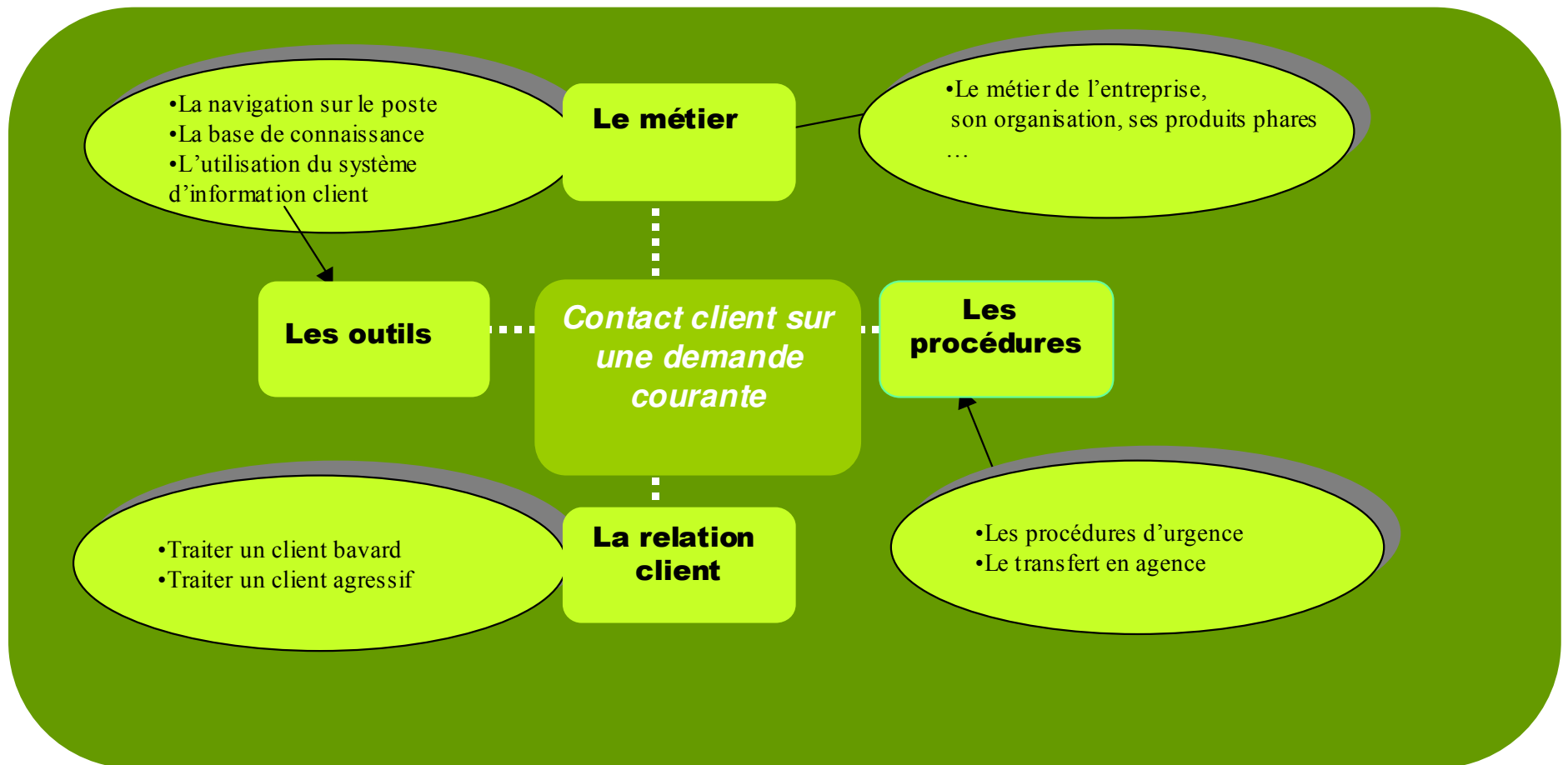


Une tendance forte aujourd'hui : l'alternance de la formation en salle et de la mise en pratique terrain durant toute la période d'intégration

- > Réduire la durée de la formation avant prise de poste (réduire mais pas trop ...)
- > Renforcer l'accompagnement pendant les premières semaines (souvent le point de blocage)

### ... à condition de renforcer l'accompagnement terrain

# L'intégration des quatre domaines de compétences contribue à accélérer le rythme de l'intégration



# L'enjeu majeur pour la formation continue est d'être en adéquation avec le rythme du plateau

---

- **Tout va toujours très vite sur un plateau, ... tout devrait aller très vite aussi pour sa formation continue**
  
- **Les exigences de la formation continue sont souvent perçues comme contradictoires avec les impératifs de production :**
  - Les formations en salle ou les échanges collectifs sont parfois réduits au minimum ..., faute de temps

# Tout va toujours très vite sur un plateau, ... tout devrait aller très vite aussi pour sa formation continue

---

- De la détection du problème à l'animation de la formation, les 5 étapes devront parfois se dérouler en quelques heures :
  - Détection d'un dysfonctionnement
  - Analyse du dysfonctionnement : relève-t-il d'un problème de compétences ?
  - Conception de la réponse
  - Organisation de l'action de formation
  - Réalisation de l'action
- Être en permanence à l'écoute des besoins :
  - Saisir toutes les opportunités pour détecter des problèmes de compétences sur le Centre : écoute, réclamation, remontée incidents, entretiens professionnels ...
- Privilégier la réactivité à la « perfection » du contenu

# **Pour que la formation intègre les impératifs de production, diversifier les modalités de formation et privilégier les actions courtes et fréquentes**

## **Adapter la formation aux contraintes opérationnelles :**

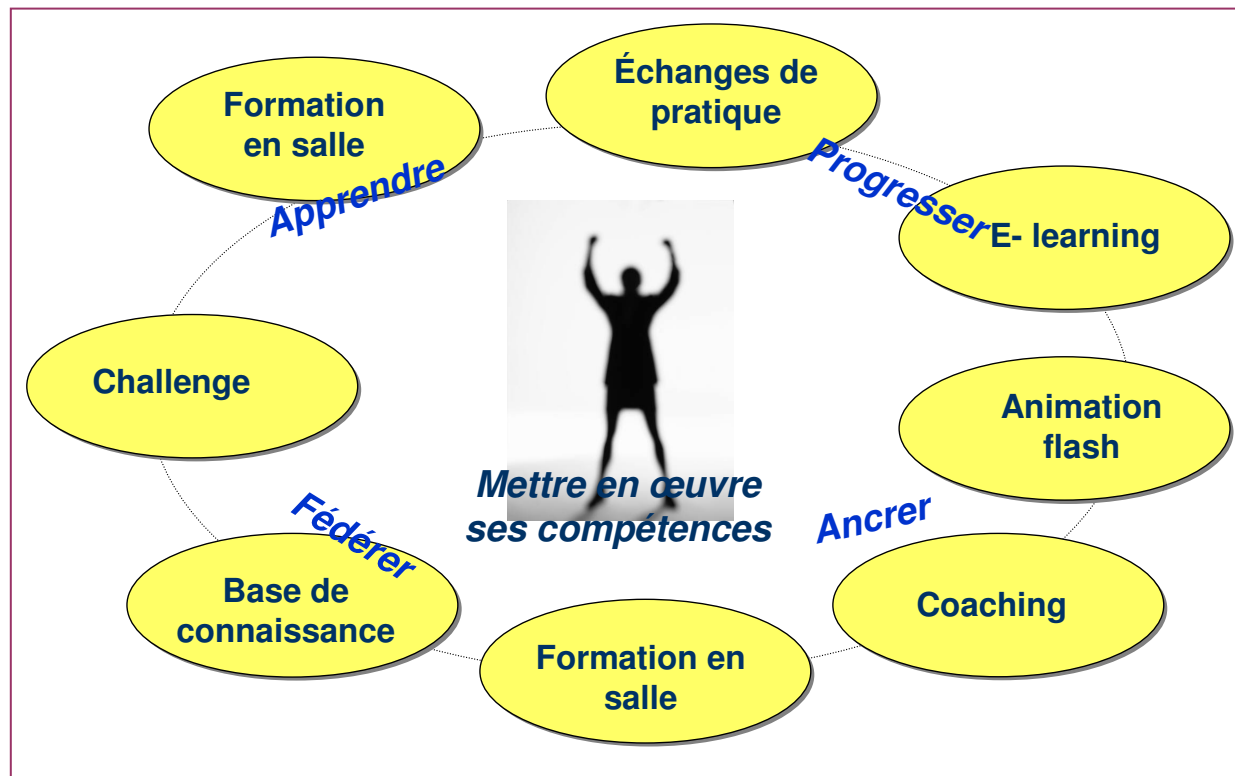
- > La plupart des formations n'excèdent pas une heure
- > Elles sont planifiées sur les heures creuses
- > Modules de formation programmés mensuellement

## **Diversifier les modalités de « formation » :**

- > Formation « zoom » de 20 mn à une heure suite à dysfonctionnements constatés,
- > Échanges d'expérience animés par un manager de proximité
- > Auto-formation ...
- > Utiliser toutes les opportunités pour développer les compétences : le coaching, la livraison d'une nouvelle fiche offre ou d'une nouvelle procédure ...

# C'est la diversité des modalités et des rythmes de formation qui en garantit l'efficacité

*Un exemple de dispositif de développement des compétences*



- Il sert la production
- Il est très efficace en matière de développement des compétences
- Il répond aux souhaits des conseillers clientèle