

FORMER LES NOUVEAUX TÉLÉCONSEILLERS SUR SAP

Maîtriser rapidement des connaissances et acquérir des compétences métier

TÉMOIGNAGE

« Le cursus « nouveaux téléconseillers » est un enjeu majeur pour GDF SUEZ.

Ils sont les ambassadeurs de notre marque GDF SUEZ DolceVita et doivent acquérir rapidement de l'aisance sur nos outils et nos règles métiers afin de pouvoir engager un réel dialogue avec nos clients et répondre efficacement à leurs attentes dès le premier appel.

Le cursus, grâce son approche pédagogique novatrice, permet aux stagiaires de se mettre en situation et d'acquérir les bons réflexes.

Par ailleurs, la souplesse du LMS, apporte une réactivité accrue sur la mise à jour des supports et assure la mise à disposition des dernières versions auprès des formateurs.

Enfin, la modularité du cursus permet aux formateurs et managers d'utiliser les supports pour la professionnalisation de leurs équipes. »

Sylvie Vincent, Responsable CIFAP

Symphonie (SAP/CRM/ISU) est le nouvel outil de gestion de la relation clientèle des téléconseillers GDF SUEZ. L'organisation, la démarche commerciale et les consignes métiers évoluant dans le même temps, GDF SUEZ souhaite mettre en place un cursus complet de formation Front Office pour les téléconseillers nouvellement arrivés.

Elle a choisi Cegos pour l'accompagner dans la mise en place de ce parcours. Ce sont 5 consultants Cegos qui se sont mobilisés pendant 12 mois pour concevoir et développer ce cursus de 5 semaines :

- Organiser et piloter l'ingénierie pédagogique.
- Créer un kit complet de formation multimodal disponible sur un LMS.
- Développer des modules de formation organisés en parcours de formation ciblé et basé sur un socle de connaissances (outils, métier, offres et discours) et sur les compétences nécessaires au traitement des demandes client.
- Adapter les solutions de formation : apports théoriques, pratique outil à l'aide de didacticiel en présentiel et elearning en présentiel ou à distance.
- Former des animateurs internes et externes pour démultiplier la formation.
- Développer des validations de connaissance et une accréditation des formateurs.



RÉSULTATS

- 100% du périmètre d'activité en Front Office est couvert.
- Un cursus disponible à tout moment.
- Un cursus pérenne mis à jour régulièrement.
- Une modularité et une réutilisation des contenus appréciées des formateurs.



FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

- L'outil, le métier et le discours sont appréhendés simultanément.
- Une formation axée sur le métier du conseiller.
- Un cursus modulaire et séquencé qui s'adapte en fonction du besoin, permet une mise à jour ciblée et une réutilisation des contenus.
- Une équipe formation associée aux différentes étapes du projet avec les différents contributeurs GDF SUEZ.
- Une pédagogie variée : apport théorique, mise en situation, exercices pratiques, elearning