

DÉCOUVRIR SAP/CRM EN CLASSE VIRTUELLE

DÉCOUVRIR LES FONDAMENTAUX
DE L'OUTIL DE GESTION SYMPHONIE (SAP/CRM)

TÉMOIGNAGE

« Le dispositif de classes virtuelles a permis d'avoir régulièrement des temps de découverte et d'échanges sur l'outil grâce à l'interactivité avec le formateur.

La modularité a permis de réaliser une formation Symphonie "à la carte" pour aller à l'essentiel et permettre à l'encadrement d'acquérir les réflexes essentiels.

Le format du dispositif a permis d'animer plusieurs groupes en même temps, en s'adaptant au planning de chacun, sans contrainte de déplacements. Un dispositif particulièrement approprié à la cible et très apprécié. »

Sylvie Vincent, Responsable CIFAP

Gdf Suez déploie Symphonie, un nouvel outil SAP/CRM, au service de la gestion de sa relation clientèle.

Parallèlement au cursus de formation destinés aux téléconseillers, Gdf Suez souhaite faire découvrir les fondamentaux de Symphonie à d'autres populations : management de proximité, marketing, expertise métier, SI et processus qualité.

Concepteur du cursus présentiel de 5 semaines « Téléconseillers », Cegos a été sollicité pour :

- Concevoir un cursus de 11 classes virtuelles de 1h30.
- Animer le cursus pour 6 groupes.
- Habilitier des formateurs internes à partir d'une classe virtuelle dite "0" afin de faire connaissance avec le groupe, se familiariser avec l'outil de classe virtuelle et les méthodes pédagogiques.
- Prendre en charge les aspects logistiques de la formation (planification, inscriptions, convocations, suivi des sessions, évaluations).

En 3 mois et demi, 66 classes virtuelles ont réunis près de 60 personnes, à raison de 2 classes virtuelles par semaine.

RÉSULTATS

- 66 classes virtuelles animées.
- Un taux de participation de 80%.
- Satisfaction des participants quant à la modalité, appropriée à la cible tant sur la pédagogie interactive que sur la durée s'intégrant dans un planning chargé.
- Satisfaction des formateurs, vis-à-vis de l'animation dynamique de classes virtuelles.

FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

- Modalités pédagogiques adaptées à la classe virtuelle.
- Format de formation adapté aux contraintes géographiques et disponibilités de la cible (durée, horaires, fréquence des classes).
- Gestion rigoureuse de la planification des sessions (invitations et inscriptions, taille des groupes...).