



Témoignage client

Paris, le 22 mars 2011

Teleperformance France choisit CSP Formation pour former ses managers opérationnels

La filiale française de Teleperformance, leader mondial des services clients à distance, a choisi CSP Formation pour mieux accompagner ses managers dans leur prise de fonction et ainsi établir un modèle de management unifié à l'ensemble des équipes.

Harmoniser les pratiques managériales.

En 2009, les sociétés françaises du Groupe Teleperformance fusionnent pour donner naissance à **Teleperformance France**. Quatre entités opérationnelles organisées par régions sont créées dont Teleperformance Nord-Champagne qui gère trois centres de contacts appartenant initialement à des sociétés différentes. Suite à ces évolutions, Teleperformance France a souhaité **développer une culture managériale commune** et **faire émerger une ligne directrice comportementale**.

Dans ce contexte et afin de répondre aux objectifs de Teleperformance France, CSP Formation a bâti **un parcours à la carte** composé de deux formations intitulées 'le rôle du manager' et 'la conduite d'entretien'. Après avoir analysé attentivement les attentes de ses managers, Teleperformance France choisit **CSP Formation** pour sa pédagogie innovante pouvant faciliter les changements comportementaux. L'objectif est **d'accompagner les responsables et leur mettre à disposition des outils pragmatiques et transmissibles aux collaborateurs n-1**.

Une réelle synergie entre l'organisme interne de Teleperformance France et CSP Formation

CSP Formation a relevé un double défi : **assurer la coordination avec l'organisme de formation interne et s'intégrer dans la culture d'une entreprise en plein changement**.

Tout d'abord, l'organisme interne de Teleperformance a dispensé une formation '**Manager par les valeurs**' afin de porter et d'accompagner les valeurs du groupe. En effet, ce dernier s'attache à transmettre les valeurs d'engagement, de respect, de professionnalisme, d'intégrité et d'innovation dans les relations manager – managé.

CSP Formation a ensuite pris le relais et a animé deux formations : '**Mener des entretiens**' et '**Le rôle du manager**'.

En réponse aux attentes pratiques des participants, CSP Formation a proposé à son partenaire d'amorcer le module '*Mener des entretiens*' par du **théâtre**. Durant toute une journée, un professeur d'art dramatique a mis en place des exercices techniques, des improvisations et des jeux pour la maîtrise des outils (voix, corps, espace, temps).

Tout ceci dans le but de prendre conscience **des paramètres variés de la communication verbale et non-verbale et être en mesure de tenir son rôle en toutes circonstances**.

CSP Formation a par la suite complété cette formation par **l'explication des différentes phases et types d'entretiens** (recrutement, formation, accompagnement etc.).

« *L'approche de CSP Formation était vraiment différente. Il y a eu une bonne alternance entre les exercices, les vidéos, les mises en pratique et les simulations. Tout en étant externe à notre société, les formateurs connaissaient notre quotidien. Les outils pragmatiques se raccrochaient naturellement aux situations que nous rencontrons. Désormais, je connais mon style de management. Le théâtre m'a fait prendre conscience de beaucoup d'aspects auxquels je ne pensais pas. Un bon apprentissage qui me donne envie d'aller plus loin* », explique une stagiaire Teleperformance France ayant participé à la formation.

Enfin, les stagiaires ont décrypté pendant deux jours le **rôle du manager** dans le but de **comprendre la dimension de ce poste**. « *Dans un premier temps, nous avons travaillé sur les deux aspects de la fonction managériale qui sont le management et le leadership. Nous avons ensuite éclairci les responsabilités et les fonctions d'un manager. Dans un second temps, grâce à la mise en place de jeux de rôle et de plans d'actions, les stagiaires ont pu s'entraîner à définir la place de chacun dans un groupe et à intervenir lors de situations difficiles. Tout au long de la formation, nous avons mis en place des tests, simulations, vidéos et autres exercices afin de stimuler l'apprenant et appliquer les notions* », précise Eddy Allienne, Consultant-Formateur, CSP Formation.

Des formations rythmées et un bon compromis entre la théorie et la mise en pratique

Pendant plus de 220 heures de formation, CSP Formation a transmis **des outils universels adaptés à la réalité d'une entreprise en pleine mutation**. Les consultants de CSP Formation ont été attentifs à la **synchronisation avec l'organisme de formation interne** à Teleperformance et avec la direction de l'entreprise. « *Les intervenants de CSP Formation se sont montrés très adaptables pour répondre aux besoins et attentes des participants. Ils n'ont pas hésité à se détacher du déroulé pédagogique initial, à l'adapter en fonction des situations, des réactions et de nos demandes. Ce n'était pas le choix le plus facile mais c'était le plus profitable pour les stagiaires* », explique Hélène Barbier, Responsable développement RH Région Nord-Champagne, Teleperformance France.

Avec 60 à 80 participants par module et un déploiement très rapide dans le temps, Teleperformance France a tiré profit de **l'évaluation en ligne des stages** que CSP Formation confie à son partenaire indépendant **Formaeva**. L'outil d'évaluation en ligne a permis aux stagiaires de **mesurer précisément leurs acquis** et de **définir un plan d'actions** à mettre en œuvre. Enfin, témoignant de la qualité de la formation dispensée par CSP Formation, les évaluations montrent que plus de **86 % des participants sont satisfaits, voire très satisfaits** sur des indicateurs tels que **la pédagogie, la maîtrise du sujet ou la recommandation de la formation**.

A propos du Groupe Teleperformance :

Teleperformance (NYSE Euronext Paris : FR 0000051807), leader mondial des fournisseurs de services externalisés de gestion de la relation client et de centres de contacts, apporte ses services aux entreprises du monde entier dans le domaine de l'acquisition clients, des services de relations clients, de l'assistance technique et du recouvrement de créances. Le groupe Teleperformance a enregistré en 2010 un chiffre d'affaires de 2,058 milliards d'euros.

Le groupe dispose d'environ 83 000 stations de travail informatisées et plus de 120 000 collaborateurs (équivalents temps plein) répartis sur 268 centres de contacts dans 50 pays. Il gère des programmes dans plus de 66 langues et dialectes pour le compte d'importantes sociétés internationales opérant dans de multiples secteurs d'activité.

www.teleperformance.com

A propos de CSP Formation :

Créée en 1969, CSP Formation, 3ème acteur français de la formation professionnelle et **spécialiste des managers en entreprise**, appartient au Groupe Editions Lefebvre Sarrut.

CSP Formation, implantée dans 14 villes de France et de Belgique, propose 550 stages en inter et intra entreprises (présentiel, Rich Learning®) et également du conseil, coaching et bilan de compétences. 250 consultants animent en France et à l'international dans 14 domaines d'expertise comme le management, l'efficacité et développement personnel, la gestion de projet, la communication, la vente, la relation client, la finance, les ressources humaines, la qualité, l'environnement, la santé au travail... Par sa pédagogie interactive et ses techniques d'apprentissage par le jeu, CSP Formation innove en créant de nouveaux réflexes et rend les participants immédiatement opérationnels. En se positionnant comme architecte de la formation, les entreprises du CAC 40, les PME et le Secteur Public font confiance à CSP Formation avec plus de 50 000 stagiaires par an.

1er organisme professionnel à obtenir les 3 certifications ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001, Membre de Global Compact et signataire de la charte de la diversité, CSP Formation affirme son engagement éco-citoyen.

Par la force de son slogan « Ensemble, cultivons le talent ! » CSP Formation place l'accroissement du capital humain de ses clients, au cœur de sa stratégie.

www.csp.fr / www.rich-learning.fr / www.cultivezvos talents.fr

** CSP Formation confirme sa volonté d'innover en lançant le Rich Learning® une offre « blended » originale et unique sur le marché, issue de nombreux mois de recherche avec des clients majeurs de l'économie française.*

Contacts presse



Claire Bancal
01 53 24 90 04
c.bancal@csp.fr



Lucie Bocquier / Aurélie Jeanne
02 41 43 96 17 / 01 41 11 37 76
lucie@oxygen-rp.com / aureliej@oxygen-rp.com