



présentation



Teleperformance
Transforming Passion into Excellence

Fondée en 1978, Teleperformance est le leader mondial des fournisseurs de services externalisés de gestion de la relation client et de centres de contacts. Elle apporte ses services dans le domaine de l'acquisition clients, des services de relations clients, de l'assistance technique et du recouvrement de créances. Le groupe dispose d'environ 83 000 stations de travail informatisées et plus de 120 000 collaborateurs dans 50 pays. Il gère des programmes dans plus de 66 langues pour le compte d'importantes sociétés internationales. www.teleperformance.com

➔ METTRE EN SCÈNE

➔ ASSURER LA COHÉRENCE AVANT TOUT

➔ EVALUER AVEC EFFICACITÉ



Le 1^{er} janvier 2009, les 9 sociétés autonomes françaises du Groupe Teleperformance en France fusionnent pour donner naissance à Teleperformance France. La holding crée 4 entités opérationnelles organisées par régions dont Teleperformance Nord-Champagne qui gère 3 centres de contacts appartenant initialement à des sociétés différentes. Culture d'entreprise, management, expérience : le changement est à l'ordre du jour.

Un besoin de formation en management est exprimé par les managers opérationnels de Teleperformance Nord-Champagne (responsables de production, responsables de plateau, responsables d'équipe).

PROBLÉMATIQUE ENTREPRISE

HARMONISER LES PRATIQUES MANAGÉRIALES DES RESPONSABLES

Teleperformance France souhaite développer une culture managériale commune et faire émerger une ligne directrice comportementale. La société se tourne vers son organisme interne de formation et vers CSP Formation. L'objectif est d'établir des repères et de mettre à disposition des managers de Teleperformance des outils transférables immédiatement et transmissibles aux collaborateurs n-1.

La formation 'Management et leadership' doit se dérouler sur un semestre afin de démultiplier au plus vite et au plus grand nombre. L'organisme interne dispense en amont une formation 'Manager par les valeurs'. CSP Formation prend le relais avec deux formations : 'Le rôle du manager', et 'Mener des entretiens'. 80 managers sont concernés par les modules.

APPROCHE PROPOSÉE PAR CSP FORMATION

1

DE L'INNOVATION... SUR-MESURE !

Après avoir analysé attentivement les besoins de ses managers, Teleperformance France retient CSP Formation pour sa pédagogie innovante pouvant faciliter les changements comportementaux. CSP Formation relève un double défi : assurer le maillage avec l'organisme de formation interne et s'intégrer dans la culture d'une entreprise en plein changement.

2

UNE ÉCOLE DE PRAGMATISME

Les managers de Teleperformance France réclament-ils des cas pratiques et des jeux de rôles pour échanger sur des situations concrètes ? CSP Formation propose une approche pragmatique. Priorité est donnée à l'échange avec les stagiaires et aux cas pratiques. Les techniques théâtrales sont à l'honneur !

3

UNE FORMATION PRISÉE

Des repères managériaux partagés, une prise de conscience des changements à opérer : la formation a créé un appel d'air chez les managers qui ont réclamé l'inscription des modules dispensés par CSP Formation au plan de formation 2011.

PREMIÈRE ACTION

METTRE EN SCÈNE



Comment conduire un entretien ? Comment s'affirmer dans cette situation de communication ? En réponse aux attentes pratiques des managers, CSP Formation a proposé à son partenaire d'amorcer le module 'Conduite des entretiens' par du théâtre : une journée entière animée par un professeur d'art dramatique pour prendre conscience des paramètres variés de la communication verbale et non-verbale et être en mesure de tenir son rôle en toutes circonstances. Improvisations et jeux de rôles multiples ont permis d'enraciner les apports théoriques et pragmatiques.

DEUXIÈME ACTION

ASSURER LA COHÉRENCE AVANT TOUT

Pendant un peu plus de 220 heures de formation, CSP Formation s'est attachée à transmettre des outils universels adaptés à la réalité d'une entreprise en pleine mutation. Les intervenants de CSP Formation ont été attentifs à la cohérence et à la synchronisation : entre eux, avec l'organisme de formation interne à Teleperformance, et avec la direction de l'entreprise dont elle a relayé les messages auprès des équipes de managers.



TROISIÈME ACTION

EVALUER AVEC EFFICACITÉ

Avec 60 à 80 participants par module et un déploiement très rapide dans le temps, Teleperformance France a su tirer profit de l'évaluation en ligne des stages que CSP Formation confie à son partenaire indépendant Formaveva. 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. Quant à la direction, elle a pu apprécier la montée en compétences des managers. Une évaluation jugée efficace par Teleperformance France.



Témoignage

« 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. »

*Hélène Barbier,
Responsable développement RH
Région Nord-Champagne,
Teleperformance France.*

« 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 externes 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 ! »

*Stagiaire Teleperformance France
ayant participé à la formation
'Management et leadership',
Teleperformance France.*

