

Webhelp forme ses managers avec un serious game

Par Claire Morel - le 9 mars 2016



Le prestataire en relation client déploie un nouveau programme de formation basé sur un serious game à destination des managers. Ces derniers sont accompagnés sur l'efficacité managériale, le savoir-faire et la capacité d'auto-évaluation des acquis managériaux. En partenariat avec l'éditeur et organisme de formation Manzalab, Webhelp a mis en place un programme de formation baptisé "Lead the way" destiné aux managers terrain. Basé sur un serious game, ce dispositif a pour objectif d'améliorer la conduite des entretiens individuels, d'adapter leur style de management à leurs interlocuteurs directs sur le terrain et de développer leurs capacités de motivation des équipes opérationnelles. Le serious game plonge le manager sous forme d'avatar dans un plateau virtuel. L'utilisateur vit six journées types de travail dans un environnement qui reprend les codes et les couleurs des plateaux de Webhelp. Chaque journée est divisée en deux phases : A lire aussi Omnicanal : le self-service pour favoriser la relation client Le self-service, disponible sur le web ou sur apps mobiles, n'est plus une affaire de choix, mais une obligation pour un client pressé qui recherche principalement des solutions rapides et efficaces. Lire la suite sponsorisé par - Une première étape, qui traite les sujets relationnels (cohésion d'équipe, vie sur le plateau avec l'ensemble des équipes, etc.) Le responsable d'équipe est amené à manager une équipe de conseillers de clientèle ou de télévendeurs de différents

niveaux et qui présentent des degrés de motivations hétérogènes. L'objectif de la mise en situation est d'apprendre à mieux développer la motivation des équipes dans le respect des expériences et vécus de chaque collaborateur sur son activité. Pour cela, un ensemble d'options est à sa disposition : la gestion du temps pour former les équipes, le coaching de développement ou bien l'accompagnement des collaborateurs en cas de nécessité. - Une deuxième étape centrée sur la montée en compétence individuelle des managers Elle permet à l'utilisateur de conduire différents types d'entretiens professionnels et de développer ainsi des compétences managériales individuelles renforcées. Le joueur doit parcourir six situations phares de la vie d'un manager : l'entretien de coaching, d'évaluation, de motivation, de recadrage, de reconnaissance et de résolution de conflit. Le caractère interactif de ces exercices permet une évolution du dialogue en fonction de chaque réponse apportée par l'utilisateur. Le déploiement de "Lead the way" connaît un certain succès avec un retour NPS (Net Promoter Score) de 95%. La première étape de déploiement s'est faite en France et au Maroc et se poursuivra à partir de fin mars en Roumanie.

Retrouvez cet article sur : www.relationclientmag.fr - "Webhelp forme ses managers avec un serious game"