

| | | |
|---|---|---|
|  | <p align="center"> Communiqué de presse 21/03/12 Contact : Stéphanie Bertrand 01 53 56 75 75 s.bertrand@learning-crm.com </p> | <p align="center"> Learning CRM Groupe Acticall 50-52 boulevard Haussmann 75009 Paris </p> |
|---|---|---|

FORMATION PROFESSIONNELLE

**Learning CRM annonce le lancement en juin 2012 du premier Serious Game
 pour former les managers des centres de contacts :**

Flight Management

Learning CRM met en avant les spécificités du premier Serious Game à destination des managers des centres de contacts sur le salon Stratégie Clients (SECA), Porte de Versailles, du 3 au 5 avril 2012. Ce procédé pédagogique ludique et innovant constitue un levier de développement des compétences en management complémentaire aux formations présentielles et e-learning.

Les avantages de *Flight Management*, le Serious Game pour les managers des centres de contacts

- Un outil pédagogique **innovant** qui permet de **dynamiser** l'image de l'entreprise auprès des salariés apprenants en proposant une formation complémentaire au e-learning et aux formations en salle.
- Une formation construite à partir des **spécificités métiers** de responsables d'équipes et chefs de plateau leur permettant de bénéficier de l'**expertise** de Learning CRM dans la conception de formations en relation client à distance et management.
- Un apprentissage **ludique** qui utilise les ressorts du jeu vidéo en proposant à l'apprenant de maîtriser les outils de son univers professionnel de manière progressive : trois niveaux de jeu, trois étapes par niveau, trois missions par étape, autrement dit **vingt-sept actions de management possibles**.
- Un système de classement des joueurs avec des points comptabilisés tout au long des étapes du jeu qui offre la possibilité de créer des **challenges** et une **émulation** entre différents services, équipes, départements, etc.
- Une mise en situation de travail réelle pour s'auto-évaluer en direct grâce à des **prises de décisions immédiates** proposées par le jeu et à une visibilité instantanée des retombées sur l'activité métier.
- L'univers de l'aviation en corrélation avec les leviers et indicateurs de performance pour piloter l'activité en centre de contacts : l'apprenant prend la peau et les responsabilités d'un pilote d'avion pour faire des **choix stratégiques de pilotage**.

Learning CRM présente en exclusivité sur le salon Stratégie Clients un teaser de *Flight Management*

Présent sur le salon Stratégie Clients, Porte de Versailles, du 3 au 5 avril 2012, Learning CRM propose de découvrir le teaser de *Flight Management* sur son stand et celui du Groupe Acticall. Les modalités plus précises de la construction du jeu et son impact dans l'univers de la formation des centres de contacts seront mis en avant par les équipes porteuses de ce projet.

Le lancement de ce premier Serious Game pour former les managers des centres de contacts est prévu en juin 2012.

Dans un premier temps destiné aux managers des centres de contacts, *Flight Management* sera par la suite adapté aux responsables de la relation client des réseaux de distribution et d'équipes commerciales terrain.

A propos de Learning CRM

Learning CRM, filiale du groupe Acticall, est un cabinet de conseil, formation et e-learning spécialisé dans la relation client à distance, face à face et digitale. Un chiffre d'affaires de 1,8M€ en 2011, plus de 6000 stagiaires formés par an, un taux de recommandation de 93%, une équipe de 50 consultants formateurs : Learning CRM est un acteur majeur sur le marché de la relation client et du management.

Avec des clients dans tous les secteurs d'activité (banques, télécom, tourisme, énergie, automobile, distribution, services...), Learning CRM propose des modalités pédagogiques innovantes et adaptées aux besoins de l'entreprise et des stagiaires : formation en salle, e-learning, séminaire, coaching, certification, road show, serious game.

Depuis 2008, elle est qualifiée OPQF-ISQ pour la qualité de ses formations présentielles et de ses modules e-learning. Depuis 2009, elle est habilitée sur les Titres RNCP des métiers de la relation client à distance – Conseillers et Superviseurs- et s'inscrit dans une démarche de professionnalisation.

Learning CRM dispose de trois sites dédiés en France et au Maroc (Paris, Lille, Casablanca) équipés de centres de formation aux outils performants avec un laboratoire pour reproduire l'environnement de travail de ses clients pendant les formations, une salle aux dernières technologies des centres de contacts, une plateforme e-learning pour gérer des parcours individualisés. www.learning-crm.com

A propos d'Acticall

Acticall est un prestataire de services spécialisé dans la gestion de la relation client à distance. Avec 160 M€ en 2011 et une prévision de 180 M€ en 2012, le Groupe Acticall est le 4^e outsourcing français, et compte près de 5300 salariés répartis sur 14 sites, dont 12 en France et 2 au Maroc. Depuis 2009, CREADEV détient 45% du capital du Groupe Acticall ; le restant du capital étant détenu par les dirigeants fondateurs du Groupe. Acticall propose à ses clients grands comptes, privés ou publics (American Express, BNP Paribas, Bouygues Telecom, Canal+, EDF, GDF SUEZ, Ministère de la Santé, Orange, SFR, Toyota...), des solutions d'externalisation de leurs plateformes de relation clients multicanal (appels, mails, courriers) en flux entrants et sortants. Structurée autour de solutions innovantes, industrielles et qualitatives, le positionnement du Groupe repose sur 3 axes : une forte expertise métier avec une logique « clients premium », un accompagnement technologique en amont et en aval des projets ainsi qu'un positionnement éthique et qualitatif fort. Acticall est, depuis 2005, doublement certifié NF Service - 345 - Centre de Relation Client (norme européenne NF EN 15 838) et Label de Responsabilité Sociale.

Pour plus d'information sur le Groupe Acticall, rendez-vous sur le site Internet : www.acticall.com