

Les talents de la relation client

Managers de proximité et relation de service

2ème édition



Colloque Mosaiques
Jeudi 29 novembre 2007

Maison de la chimie
28 rue Saint Dominique
75007 Paris

Evenement organisé par

 **Académie du Service®**

En novembre 2006, la première édition de notre cycle de conférences spécialisées *Les talents de la relation client*, a mis l'accent sur les compétences des personnels en contact direct avec les clients, patients, usagers... Pour cette deuxième édition, les animations et débats se concentreront sur les managers du service, dont le rôle se situe à la croisée de l'expertise client et du management de proximité. Dans l'esprit du programme transnational dans lequel s'inscrit notre projet « Mosaïques », de nombreux intervenants européens seront invités à témoigner.

9h00-9h30 : accueil café

9h30-10h15 : Ouverture (Français/Anglais)

Objectifs et enseignements du projet Mosaïques Jean-Jacques Gressier, Académie du Service
Service et civilisations Michel Dupuis, philosophe

10h15 –11h15: Conférence plénière (Français/Anglais)

Regards d'Europe sur le rôle des managers de proximité dans la qualité de service

Dans les banques ou dans l'hôtellerie au Royaume-Uni et en Hollande, se met-on en quatre pour servir les clients ? La Finlande aurait-elle une longueur d'avance ? Les anciens pays communistes ont-ils vraiment du chemin à faire ? Peut-on, avec une culture industrielle, être exemplaire en relation client ? A l'heure de la mondialisation, reste-t-il donc des différences culturelles sur la manière d'accueillir les clients en Europe, et en quoi les managers de proximité jouent-ils un rôle prépondérant dans la relation client...

Animation : Jean-Jacques Gressier, Académie du Service

11h15 -11h45 : Pause

11h45-13h00 : Ateliers Pédagogiques

Salle 1

Manager les âges, ou les générations ?
Débat

En France, les jeunes, mêmes diplômés, éprouvent des difficultés pour s'insérer dans le monde du travail. Les seniors y présentent un des taux d'emploi les plus faibles de l'Union européenne. Globalement, la population active vieillit mais se voit aussi confrontée à une instabilité grandissante.

Les exigences et les attentes des générations par rapport au travail se différencient de plus en plus, leur relation au temps également. Les valeurs d'appartenance se modifient, mais les mythes persistent. Les organisations sont confrontées à des départs croissants de seniors; elles doivent repenser les rôles et les missions de leurs collaborateurs en fonction des générations, adapter leurs dispositifs de recrutement, de formation, de rémunération ou de gestion des carrières.

Kaléidoscope d'opinions (vidéo)
Animation : Daniel Cote-Colisson
Bernard Julhiet Group

Salle 2

Les innovations E-learning dans l'apprentissage des compétences de service

Déjà largement éprouvés pour l'apprentissage de compétences techniques, les outils e-learning demeurent encore exploratoires comme levier de transformation des attitudes de service.

Les partenaires du projet Mosaïques ont développé des outils d'apprentissage transférables à de nombreux secteurs d'activité :

- ⇒ Parcours d'un acteur du service : module e-learning Mosaïques / Ideca
- ⇒ Formation aux compétences managériales non techniques : Kaho Sint Lieven (Belgique)
- ⇒ Plateforme de formation en ligne pour les services à la personne : Institut Fepem

Animation : Yann Riou
Académie du Service

Salle 3

Le management des compétences dans l'industrie et les services
(Français/Anglais)

Les référentiels de compétences s'élaborent-ils de façon différente dans l'industrie et les services ? Quelle est la plus-value à intégrer dans ces référentiels les compétences comportementales des managers et de leurs équipes ?

Animation : Marie-Françoise Leduc
Centre hospitalier Francis Robert
& Marie-Pierre Fauveau
Académie du Service

13h00-14h30 : Déjeuner

14h30-15h45 : Ateliers Pédagogiques

Salle 1 : Café rencontres

Café Rencontres (Français/Anglais)

Qui fait le service ?
Un espace convivial vous est offert pour saisir l'opportunité unique de rencontrer des acteurs du service : aide-soignants et infirmiers en milieu hospitalier ou à domicile, gardes d'enfants, aides à domicile, vendeurs de différents secteurs d'activité, réceptionnistes, télé-opérateurs...
Un jeu interactif vous guide pour tirer profit de ces échanges.

Animation : Jérémie Oesch & Adrien Chatenay
Académie du Service

Salle 2 :

Les femmes dans les métiers de service à la personne

Dans le cadre de la loi Borloo, le développement des services à la personne est en pleine expansion. Ce champ d'activité est investi à 98% par les femmes. Avec les nouveaux métiers du service à la personne, quelle place les hommes peuvent-ils prendre ? Quel est l'impact du temps partiel sur cette faible mixité des emplois, et peut-on faire évoluer l'organisation du travail ? Quels outils pour participer à la construction d'une identité professionnelle ?

Animation : Josiane Christoph, *Asame* & Valérie Buisson, *Institut Fepem*

Salle 3 :

Optimisation des compétences transversales des managers de proximité (Français / Anglais)

Présentation de bonnes pratiques au travers des expériences menées par deux projets européens : Belgique et Pays-Bas.

Débat sur les approches innovantes en matière d'évaluation des compétences, de mise en œuvre d'outils, et de coaching opérationnel.

Animation : Willem van den Berg *Kaho Sint Lieven (Belgique)* & Monique Stadler, *TIG (Pays-Bas)*

15h45 - 16h00 : Pause

16h00 –17h15: Conférence plénière (Français/Anglais)

Ambiance professionnelle, implication personnelle et qualité de service

La qualité du service dans la relation au client ou au patient est fortement dépendante de l'implication même du professionnel, de la subtilité de sa présence, de son sens de la délicatesse et de son goût pour une judicieuse esthétique relationnelle. Ces aspects, pour évidents qu'ils paraissent, ne sauraient néanmoins durablement se déployer et s'affiner en l'absence d'une ambiance professionnelle propice à une telle implication. Si une ambiance est nourrie par chacun, quelle que soit la place occupée ou la fonction exercée, la tonalité en est donnée par le projet d'une structure et le regard autant que les manières d'être et de faire de ses dirigeants.

Animation : Walter Hesbeen, *Santé -Travail - Service, Paris*

17h15-17h30 : Clôture

17h30 : Cocktail

Inscription au colloque Mosaïques

NOM

PRENOM

SOCIETE

ADRESSE

FONCTION

MAIL

TELEPHONE

Participation aux frais
conférence, ateliers, pauses, déjeuner et cocktail : 150 € TTC

Inscription
Bulletin renseigné et accompagné de votre règlement, téléchargeable sur
www.academie-accorservices.com

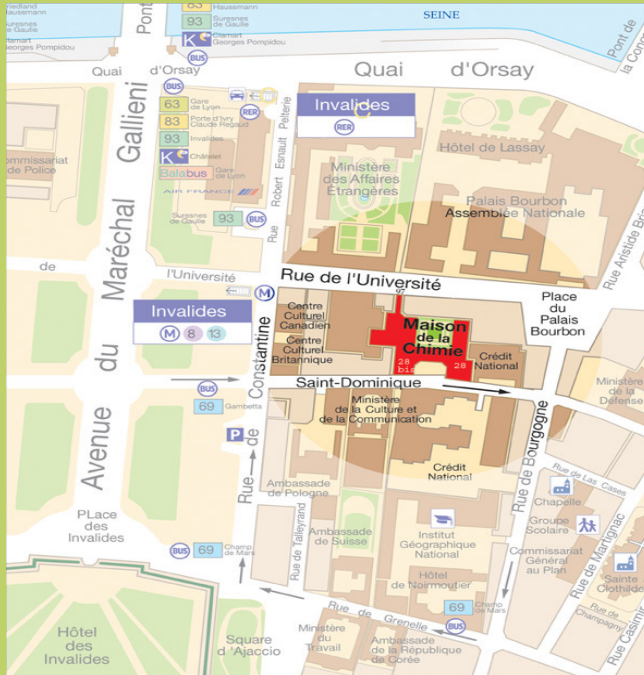
Maison de la chimie
28 rue Saint Dominique
75007 Paris

Accès

Méto/RER : Invalides

Bus : 69 - 93 - 63 - 83

Parking : Rue de Constantine



Contact:

Académie du Service

Projet Mosaïques

Nathalie Akibodé

3/3 bis Villa Thoreton

75015 Paris

tel : 01 56 82 75 24

Fax : 01 56 82 75 00

Nathalie.akibode@accorservices.com



Les partenaires du projet

