



Projet open

Bilan de déploiement de la formation

« au 21/04/2011 »



Les chiffres au 21/04/2011

La formation open est composée de deux modules :

- L'offre Open (déploiement sur la base de 4 heures 30 en CCO et 5 heures sur home)
- La prise de commande sur la base de 4 heures

- ▣ 2468 conseillers clients ont suivi la formation offres et 2470 ont suivi la formation prise de commande
- ▣ 97 SM ont suivi la formation offres et 122 SM ont suivi la formation prise de commande
- ▣ 133 RE ont suivi la formation offres et 107 RE ont suivi la formation prise de commande

- ▣ Le taux de satisfaction globale est de **95%** sur l'ensemble des unités concernées
- ▣ La période de déploiement a débuté en semaine 6 et se poursuit jusqu'en semaine 16

- ▣ Source: Sofa



Offre OPEN

Dispositif Conseiller Client



Dispositif Conseiller Client offre Open

- Ensemble des centres internes:
- 2468 conseillers formés sur le module offre
- 2173 évaluations enregistrées avec un taux de satisfaction de 92%.

Les conseillers trouvent l'offre Open « adaptée et intelligente en terme de produit ».

Le module de formation manquait d'exercices pratiques, d'argumentaires et de mises en situation.

Plusieurs conseillers ont émis le souhait d'avoir un module complémentaire s'intitulant « comment vendre Open ».

En ce qui concerne le module, la partie relative à la concurrence est bien ressentie, jugée intéressante.

La qualité des supports a été soulignée, en revanche le contenu de la mallette Open est critiqué (assimilé à du gaspillage).

L'animation en binôme est fortement appréciée, la segmentation du module en 3 fois pour certaines unités est un plus.

Certains conseillers ne se sentent pas prêts à vendre l'offre Open et sont en attente du module prise de commande et d'ateliers commerce.

Quelques verbatim : « Bonne formation mais pas encore dans le vif du sujet : vendre Open » « la formation était un peu longue mais je tiens à souligner le professionnalisme des SM qui ont réussi à captiver notre attention »

Récapitulatif ressenti global des conseillers clients

	AVSC HOME	CCOR
	centres internes	centres internes
<u>La formations était-elle adaptée?</u> OUI	75%	83%
<u>La formation était -elle trop courte?</u> OUI	20%	8%
<u>La formation sera -t-elle une aide dans votre travail?</u> OUI	60%	74%
<u>Le SM était -il à l'écoute?</u> OUI	93%	96%

En conclusion le bilan sur l'offre est **positif** , hormis sur la durée pour les AVSC (connaissance de la partie mobiles à assimiler) par rapport au CCOR

Les prestations des SM est ressentie comme excellentes



Offre open dispositif Soutien Métier



Evaluation du dispositif soutien métier offre Open

Ensemble des centres internes:

- ▣ 97 soutiens métiers ont suivi la formation (habilitation)
- ▣ 84 évaluations enregistrées sur Sofa

- ▣ Taux de satisfaction: 98%

Les SM ont trouvé que le discours était clair, en revanche certains points sont à améliorer sur la méthode et la pédagogie.

Quelques verbatim :

- « dans le module, dommage de passer de la TV par adsl à la TV par satellite, puis revenir sur la TV adsl »
- « passer plus de temps sur la partie « comment vendre » »
- « un module un peu long 4h30 d'un coup pour les CC c'est long »
- « dommage que les modules livrés ne soient pas totalement conformes »



Offre Open
dispositif Responsable équipe



Dispositif responsables d'équipe offre Open

Ensemble des centres internes:

- ▣ 164 responsables d'équipe ont suivi la formation
- ▣ 134 évaluations enregistrées
- ▣ Taux satisfaction globale de : 94.12%

- ▣ Quelques verbatim
 - « il faut un atelier avec manipulations mobiles du moment »
 - « éventuellement prévoir cette formation sur une journée »
 - « formation trop courte, surtout la partie commerciale, pour des conseillers qui n'ont jamais vendu de mobile »
 - « excellente formation »



Prise de commande
dispositif conseiller clients



Dispositif CC prise de commande Open centres internes AVSC Home

document de travail - ne pas diffuser

CENTRES	FORMES	A FORMER	% CC présents FORMÉS J-1	% CC présents FORMÉS J+15	% CC FORMES	PERFORMANCE (% cc formés ayant une note > à 75%)	MOYENNE QUIZ	QUIZ <75% (J-1)	QUIZ AC <75% (J-1)	QUIZ <75% (J+x)	QUIZ AC <75% (J+x)	EVALUATION SATISFACTION
AVSC NDF VDA Valenciennes Beauvais Chalons	235	264	86,43 %	87,99 %	89,02 %	69,79 %	84,26 %	71	0	0	0	86,06 %
AVSC RAA Grenoble Lyon St Etienne Bourg Clermont	0	314	0 %	0 %	0,00 %	0 %	0 %	0	0	0	0	0 %
AVSC GE SCHILTIGHEIM BELFORT METZ	121	223	54,75 %	54,75 %	54,26 %	90,08 %	93,00 %	12	0	0	0	89,75 %
AVSC SOA AGEN LA ROCHELLE PAU POITIERS SAINTES	122	220	33,78 %	51,11 %	55,45 %	73,77 %	85,76 %	24	0	8	0	89,78 %
AVSC OA LAVAL BREST LA ROCHE SUR YON LE MANS CHANTECLERC QUIMPER	0	242	0 %	0 %	0,00 %	0 %	0 %	0	0	0	0	0 %
AVSC NC CHARTRES EVREUX ORLEANS GAS	130	151	87,5 %	86,75 %	86,09 %	80,00 %	86,55 %	24	0	2	0	85,53 %
AVSC OF CERGY MONTIGNY LE BRETONNEUX NEUILLY SUR SEINE	82	149	54,55 %	52,83 %	55,03 %	74,39 %	83,94 %	18	0	3	0	94,29 %
AVSC IFSE ST MAUR DES FOSSES VAUX LE PENIL Paris VIRY CHATILLON CHESSY	82	213	35,22 %	38,57 %	38,50 %	85,37 %	90,78 %	11	0	1	0	85,88 %
AVSC Corse AJACCIO	18	24	69,23 %	73,08 %	75,00 %	61,11 %	79,89 %	6	0	1	0	87,38 %
AVSC SOM ALBI PERPIGNAN TOULOUSE	145	190	80,11 %	79,78 %	76,32 %	86,21 %	88,61 %	20	0	0	0	94,51 %
AVSC RM AIX EN PROVENCE AVIGNON DRAGUIGNAN GAP MARSEILLE 08 NICE	145	191	65,52 %	70,05 %	75,92 %	86,90 %	91,61 %	18	0	1	0	95,43 %
RECAPITULATIF	1080	2181	45,21 % (1852 CC présents)	43,57 % (1854 CC présents)	49,52 %	79,83 %	87,85 % Détail du quiz en cours de validité	204	0	16	0	89,91 % Détail >>>

À J-1 : deux unités étaient à l'objectif, celles dont les verbatim des CC réclamaient un atelier complémentaire.

Dispositif CC prise de commande Open CCO R centres internes

		FORMER	FORMÉS J-1	FORMÉS J+15	FORMES	ayant une note > à 75%)	QUIZ	(J-1)	% (J-1)	(J+x)	% (J+x)	SATISFACTION	
CCO&R Normandie Centre	Tours Rouen	174	268	61,84 %	61,84 %	64,93 %	98,85 %	97,05 %	2	0	0	0	92,91 %
CCO&R Rhône Alpes Auvergne	DR Lyon Lyon Isle d'Abeau	168	179	86,59 %	94,41 %	93,85 %	98,81 %	98,17 %	2	0	0	0	96,01 %
CCO&R Rhône Méditerranée	Valence Nice Annonay Aix	227	233	92,92 %	94,65 %	97,42 %	97,80 %	95,43 %	5	0	0	0	94,84 %
CCO&R Grand Est	Nancy Belfort Colmar	163	164	98,77 %	99,39 %	99,39 %	98,77 %	97,53 %	2	0	0	0	97,60 %
CCO&R Nord de France	Soisson Amiens Reims Lens Troyes VDA Valenciennes	354	383	88,89 %	92,43 %	92,43 %	99,15 %	96,68 %	3	0	0	0	94,63 %
CCO&R Sud Ouest Atlantique	Poitiers	0	93	0 %	0 %	0,00 %	0 %	0 %	0	0	0	0	0 %
CCO Ile de France	Ivry	122	151	64,94 %	79,62 %	80,79 %	98,36 %	95,06 %	1	0	1	0	93,96 %
CCO&S Paris	Paris	134	155	84,42 %	88,74 %	86,45 %	97,76 %	94,32 %	3	0	0	0	91,83 %
RECAPITULATIF		1342	1626	77,75 % (1519 CC présents)	81,53 % (1520 CC présents)	82,53 %	98,58 %	96,42 % Détail du quiz en cours de validité	18	0	1	0	94,62 % Détail >>>

document de travail - ne pas diffuser

Taux de satisfaction: 94.62%

La lecture des verbatim traduit un ressenti différent.

Dispositif Conseiller Client prise de commande d' Open

□ L'analyse des verbatim* à la suite de la formation

A l'issue du déploiement de ce dispositif il en ressort clairement que la durée préconisée est beaucoup trop courte, la fin du module est vue brièvement, les exercices pratiques ne sont pas faits dans la totalité.

Un atelier supplémentaire d'une heure est demandé dans plusieurs commentaires.

Il y a des doutes et de l'appréhension quand à la prise en charge d'une demande client.

Cette appréhension est due au fait que les soutien métiers n'ont pu dispenser la formation tel que le module a été pensé.

C'est-à-dire que les cas pratiques n'ont pu ou en partie être effectués, pour plusieurs raisons:

- Logistique: les ordinateurs ne fonctionnaient pas, les groupes étaient importants « passer un tour chacun sur le micro de la formatrice, c'est inadmissible »
- Par manque de temps
- Qualité du simulateur, la qualité des slides à projeter « supports médiocres ».

Pour certaines unités la formation était parfaite, les conseillers sont prêts à vendre et se sentent à l'aise avec le module prise de commande ils sont 88% conseillers clients à être totalement optimistes quant à la mise en pratique de la prise de commande Open.

Pour l'ensemble des unités il est à souligner que les cc sont parfaitement satisfaits de la prestation des SM: Professionnalisme, écoute, sourire et volonté de bien faire sont à plusieurs reprises notés dans les verbatim.

*: 693 évaluations ont été enregistrées

Analyse des verbatim dispositif Conseiller Client prise de commande (suite).

- Le point à améliorer qui sort distinctement , le manque d'exercices ,le manque de cas concrets.
- Manque de confiance pour manipuler l'outil , crainte d'être déstabilisé en situation d'appel.
- L'appropriation de nouveaux outils pour certains tels que radar, frégate ou cristal nécessite plus de temps

- Le manque de temps est ressorti dans la majeure partie des verbatim

- En terme de pédagogie, les CC souhaitent des lignes test , « d'avoir la possibilité de se tromper » ce qui n'est pas le cas avec le simulateur.
- Un schéma d'apprentissage sous la forme de mises en situation aurait été préférable.

Dispositif Conseiller Client prise de commande

Centres Internes:

- ▣ 2422 CC formés en AVSC et en CCOR
- ▣ 94.61%: taux de satisfaction

	AVSC HOME	CCOR
	centres internes	centres internes
<u>La formations était-elle adaptée? OUI</u>	58%	79%
<u>La formation était -elle trop courte? OUI</u>	36%	13%
<u>La formation sera-t-elle une aide dans votre travail? OUI</u>	54%	70%
<u>Le SM était -il à l'écoute? OUI</u>	91%	95%

Dispositif Conseiller Client prise de commande

▣ Ensemble des centres internes:

Quelques verbatim mentionnent que la formation n'était pas adaptée en termes de durée : elle est jugée trop courte en ce qui concerne la pratique, trop longue en ce qui concerne la théorie.

Néanmoins la formation est perçue positivement, intelligente et dynamique grâce aux SM.

En ce qui concerne la pédagogie, certains conseillers auraient souhaiter pouvoir découvrir les applications de façon libre dans un premier temps, puis faire des exercices guidés et enfin des simulations. La plupart des verbatim mentionnent un manque de pratique pour le transfert vers le N1.

Certains souhaitent revoir le formulaire Etask.

En terme de logistique, les salles de formation ne sont pas toujours adaptées, les simulateurs sont lents et non conformes à la réalité.

En général les commentaires enregistrés sur SOFA, soulignent le travail des SM, la qualité de leur prestation.



Dispositif Soutien Métier prise de commande



Dispositif soutien métier prise de commande

- 122 SM formés

Les SM ont fait un retour positif du module de formation, il en est de même des sessions d'habilitations.

Les remontées se sont faites sur la pédagogie utilisée et sur le déroulé du module. La qualité de l'animation a été soulignée

Lors des habilitations les SM ont pu échanger de manière constructive, le contenu a été jugé adapté.

Des améliorations ont été notées sur l'outil Cristal

Le module N1 bis est à revoir pour la majorité des SM.

- Quelques verbatim:

« Bonne formation, contenu expliqué en détail, certains points vus rapidement par manque de temps »

« merci pour l'habilitation »

« le module de formation pourrait être plus synthétique »



Dispositif Responsable Equipe prise de commande



Dispositif Responsable équipe prise de commande

- 118 RE formés
- 95% : Taux de satisfaction global de la formation
- 90% des évaluations renseignées montrent que la formation était adaptée
- 82 % des RE pensent que cette formation est une aide dans leur travail

- Quelques verbatim:

- « la formation devrait peut être contenir plus d'informations concernant les ventes additionnelles (ex: Option PCM... »
- « le contenu de la formation est complet: descriptif bien fait et simplicité du process »
- « bonne formation »
- « formation intéressante, cependant la durée me semble trop courte au vu des éléments à assimiler »
- « formation enrichissante »

mini sondage auprès de 3 sites RAA, GE, IDF réalisé semaine 15

	offre		gestion	
nombre de réponses	75		77	
vous êtes optimistes sur votre capacité à gérer ce type de demande	52	69,30%	45	58,40%
vous avez besoin de soutien pour traiter ce type de demande	11	15%	16	20,70%
vous avez de l'appréhension pour traiter ce type de demande	6	8,00%	9	11,60%
vous ne vous sentez pas du tout à l'aise pour ce type de demande	2	2,60%	2	2,50%



annexes



99,37%

Oui

0,63%

Non

2.2 La durée de cette formation vous a paru

83,36%

Adaptée

8,08%

Trop courte

8,57%

Trop longue

2.3 Le contenu de cette formation vous a paru clair

0,00% Entre 0% et 25%

0,21% Entre 25% et 50%

8,77% Entre 50% et 75%

91,02% Entre 75% et 100%

2.4 Le contenu de cette formation vous aidera dans votre travail.

74,37% tout à fait d'accord

22,42% plutôt d'accord

2,30% plutôt pas d'accord

0,91% pas d'accord du tout

3. FORMATEUR

3.1 L'animation : Le SM a-t-il maîtrisé le sujet de façon claire ?

2. FORMATION/CONTENU

2.1 Le contenu et les objectifs de la formation vous ont été présentés en séance



2.2 La durée de cette formation vous a paru



2.3 Le contenu de cette formation vous a paru clair



2.4 Le contenu de cette formation vous aidera dans votre travail.



2.1 Le contenu et les objectifs de la formation vous ont été présentés en séance

98,71%

Oui

1,29%

Non

2.2 La durée de cette formation vous a paru

58,74%

Adaptée

36,25%

Trop courte

5,01%

Trop longue

2.3 Le contenu de cette formation vous a paru clair

0,77%

Entre 0% et 25%

2,19%

Entre 25% et 50%

20,05%

Entre 50% et 75%

76,99%

Entre 75% et 100%

2.4 Le contenu de cette formation vous aidera dans votre travail.

57,07%

tout à fait d'accord

36,89%

plutôt d'accord

5,53%

plutôt pas d'accord

0,51%

pas d'accord du tout

3. FORMATEUR

3.1 L'animation : Le SM a-t-il maîtrisé le sujet de façon claire ?

1.1 Quel est votre degré de satisfaction par rapport à la formation que vous venez de suivre ?



2. FORMATION/CONTENU

2.1 Le contenu et les objectifs de la formation vous ont été présentés en séance



2.2 La durée de cette formation vous a paru



2.3 Le contenu de cette formation vous a paru clair



2.4 Le contenu de cette formation vous aidera dans votre travail.

