



Bien avec soi, bien avec son client



OXYGENE

Ecole de ski de Val d'Isère

Contexte de l'entreprise

L'entreprise souhaitait renforcer la capacité de ses moniteurs à développer une relation de confiance et à assurer la satisfaction du client. Cela pour fidéliser les clients et améliorer le « taux de rebond » (réservation d'heures de cours supplémentaires par le client, grâce à sa satisfaction de l'expérience avec le moniteur). Pierre de Monvallier – associé dirigeant et directeur de l'école de ski de Val d'Isère, avait constaté des disparités entre les moniteurs sur leur capacité à amener le client à réserver d'autres heures. Il souhaitait capitaliser sur les moniteurs les moins performants sur ce point, sachant qu'ils sont par ailleurs très performants sur le plan de l'apprentissage sportif.

Rencontre avec atlans

C'est dans ce cadre, que nous avons rencontré Pierre de Monvallier qui souhaitait que ses moniteurs se sentent bien avec leur client, sa conviction étant que : « *Quand les moniteurs sont heureux, ils rendent le client heureux.* » et « *ils ont envie de travailler pour OXYGENE* ».

Intervention

Nous avons eu plusieurs entretiens avec Pierre de Monvallier, afin de préciser ses attentes, comprendre le contexte et les valeurs de l'entreprise. Ceci a permis d'élaborer les objectifs pédagogiques de la formation et d'en déterminer conjointement le format. L'intervention s'est déroulée sous forme de 2 jours consécutifs avec 14 participants, suivie d'une demi-journée de participation à la réunion générale de lancement de la saison.

La formation a combiné des exercices de développement de l'attention, des apports sur le fonctionnement du comportement et le conditionnement des représentations sociales dans la relation avec son client. Lors de la réunion générale, trois participants ont souhaité témoigner en partageant avec leurs collègues leurs compréhensions et les points d'appui qu'ils avaient expérimenté lors de la formation, pour faciliter la relation avec le client.

Point de vue des participants

« *Que je peux influencer sur mes situations de stress et utiliser les outils mis à ma disposition pour me détendre.* » - « *J'ai trouvé la clé d'une porte qui était fermée.* » - « *L'autre à plus à m'apporter que je ne le pense.* » - « *Que c'est moi qui aie les clés pour rester dans le présent et me détendre.* » - « *...ne pas focaliser sur un aspect mais voir la globalité.* » - « *Ne pas tomber dans mes préjugés et prendre distance de mes jugements négatifs.* » - « *(Apport) pour toutes les facettes de ma vie ; il suffit de s'exercer.* »

Point de vue du dirigeant

« *Le résultat de la formation m'a fait prendre conscience de ce que nous pouvons apporter en tant que chef d'entreprise à ses équipes en leur offrant des formations adaptées.* »

Les moniteurs de ski sont en demande de formations qui leur permettent de se sentir à l'aise devant un public varié. La clientèle de notre école de ski vient d'au moins 50 pays... Nos élèves ont souvent une grande exigence de service, sourire, gentillesse et d'apprentissage. Les élèves veulent une expérience, un beau souvenir, un moyen de faire des progrès rapides. Pour que les moniteurs arrivent à faire ce travail, il faut qu'ils prennent confiance en eux et en leur capacité à trouver les réponses face aux attentes de nos clients. La formation Atlans a permis à ceux qui y ont assisté, de faire beaucoup de progrès de ce côté-là. Cela a été un succès pour tout le monde. »