

Communiqué de presse

.. avril 2017

CULTURE DE SERVICE | MANAGEMENT | RH | RELATION CLIENT | DIGITAL

## « Talent Relationnel© », une nouvelle solution pour détecter et développer l'aisance relationnelle dans l'entreprise

**Et si le talent relationnel des collaborateurs devenait un enjeu fondamental de performance et d'excellence pour l'entreprise ?** Comment évaluer le niveau d'aisance relationnel des collaborateurs sur la base de données objectives lors des différentes étapes de la relation client ? Comment optimiser le recrutement et développer la valeur individuelle et collective des talents de l'entreprise ?

C'est pour répondre à ces enjeux que l'**Académie du Service**, cabinet conseil leader en promotion de la culture de service et relation client auprès des entreprises, et **PerformanSe**, éditeurs d'outils d'aide à la décision pour l'évaluation et le développement des compétences, ont uni leur savoir-faire pour fournir aux entreprises une solution opérationnelle complète de mesure et d'amélioration du talent relationnel des collaborateurs.

« Nous sommes partis d'un constat : la qualité de la relation client d'une entreprise est fonction du degré d'engagement de ses collaborateurs et de leur capacité à gérer des situations d'interaction complexes. Dès lors, nous voulions répondre à un besoin pressant exprimé par les entreprises : comment recruter les meilleurs talents possibles ? Etre à l'aise dans un bureau lors d'un entretien et sur un point de vente n'est pas nécessairement la même chose. Et lorsqu'on sait que former un bon vendeur peut prendre 18 mois, on n'a pas trop le droit à l'erreur », explique Jean-Jacques Gressier, PDG de l'Académie du Service

Afin de pouvoir intégrer des compétences relationnelles dans les référentiels métiers, il fallait concevoir un outil d'évaluation qui permette de mesurer de façon objective et fiable les compétences relationnelles individuelles et collectives indispensables pour parvenir à une qualité optimale de la relation client. « Il fallait à la fois une approche universelle car le talent relationnel n'est pas lié à l'entreprise dans laquelle on travaille mais à des facteurs humains et aussi un cadre suffisamment souple qui puisse s'adapter aux objectifs spécifiques de chaque entreprise en fonction du degré d'exigence minimum, selon les métiers exercés ou selon que l'on fait par exemple du low cost ou du luxe », souligne-t-il.

### 14 compétences relationnelles clés

L'éditeur PerformanSe a ainsi identifié **14 compétences comportementales clés**, issues d'enquêtes terrain, d'interviews d'experts de la relation client et d'études de population. Elles se décomposent en **dix compétences d'actions** (écouter / faire preuve d'empathie / comprendre / être curieux de la situation / être proactif / prendre l'initiative / se mobiliser / s'adapter / communiquer / argumenter) et **quatre ressources personnelles** (tolérer l'incertitude / composer avec la pression et le stress/avoir confiance en soi/positiver).

Les candidats remplissent un questionnaire en ligne. Les résultats, présentés dans un rapport, constituent un support d'échange privilégié pour un entretien dans le cadre du recrutement ou d'un enjeu de développement.

« Les résultats éclairent l'entreprise sur les ressources du candidat à agir efficacement sur les facteurs de satisfaction et par conséquent à proposer une expérience positive au client.

*L'avantage de cet outil est qu'il mesure, objectivement, des compétences difficiles à appréhender sans outil », explique Dominique Duquesnoy, Directeur du Développement de PerformanSe.*

Pour le collaborateur, le rapport fournit des éléments qui lui permettent de prendre conscience de ses talents, de sa création de valeur, et de se motiver pour travailler ses points faibles.

*« L'analyse collective des résultats d'une population interne permet à l'entreprise de déterminer des axes prioritaires de développement et des moyens de montée en compétences afin d'exécuter la stratégie dans le domaine de la relation client », ajoute Dominique Duquesnoy.*

### **Objectif : des collaborateurs orientés 100% client**

La solution Talent Relationnel© s'adresse à toute entreprise, quelle que soit sa taille, qui considère que la culture de service et la qualité de l'expérience client sont des éléments clés de sa stratégie. Il est destiné aux dirigeants, aux DRH, aux responsables du recrutement ou aux managers d'équipe en relation avec les clients.

*« L'entreprise doit définir un niveau minimum de talent acquis par la personne au jour de l'embauche. L'objectif est alors d'aider les dirigeants à recruter des collaborateurs orientés 100% client, de les aider à développer les compétences relationnelles de leurs collaborateurs existants ou d'une équipe, mais également à ajuster les dispositifs de formation comportementales en lien avec la culture de service de l'entreprise et de pouvoir ainsi mesurer les progrès réalisés », souligne le PDG de l'Académie du Service, Jean-Jacques Gressier.*

### **A propos de L'Académie du Service**

L'Académie du Service est le leader en France du conseil aux entreprises pour le développement de la culture du service et l'amélioration de la relation client. Le cabinet développe des expertises en marketing des services, en management et en pédagogies comportementales, et mène une activité de recherche appliquée sur le service en propre et par le biais de sa Fondation Service Lab. Son offre aux entreprises repose sur quatre piliers : le conseil en stratégie de service, la formation aux comportements de management et de relation client, la conduite de projets opérationnels visant à renforcer la culture de service et la qualité de la relation client, ainsi que l'accompagnement à la création ou à la transformation d'universités d'entreprise. Fondé en 2004, le cabinet compte plus de 300 références prestigieuses en France et à l'international, dans tous les secteurs d'activité.

**En savoir plus :** [academieduservice.com](http://academieduservice.com)

**Le blog :** [blog-cultures-services.com](http://blog-cultures-services.com)

**Suivez-nous sur Twitter :** @academieservice

### **A propos de PerformanSe**

PerformanSe conçoit, développe et distribue des outils d'aide à la décision (standard ou sur-mesure), dédiés à l'évaluation et au développement des talents avec pour objectif d'optimiser la performance de l'entreprise en améliorant son fonctionnement individuel et collectif.

PerformanSe accompagne les experts RH et les dirigeants opérationnels dans la gestion des talents individuels et collectifs lors des processus de recrutement, mobilité, bilan de carrière, développement des compétences, analyse du fonctionnement des organisations et des équipes...

PerformanSe est une société française, créée il y a plus de 25 ans à Nantes, avec aujourd'hui des équipes à Lille, Lyon et Paris, et un réseau de partenaires et distributeurs dans 26 pays.

**En savoir plus :** [performanse.com](http://performanse.com)

**Le blog :** [performanse.com/category/blog/](http://performanse.com/category/blog/)

**Suivez-nous sur Twitter :** @PerformanseFR

### **Contacts Presse :**

#### **ACADEMIE DU SERVICE**

##### **Bridge Communication**

Francis TEMMAN

T : 01 44 71 35 21 / M : 06 50 92 21 56

[francis.temman@bridge-communication.com](mailto:francis.temman@bridge-communication.com)

#### **PERFORMANSE**

Mélanie POUPON

T : 02 40 958 982 / M : 06 77 02 08 41

<mailto:melanie.poupon@performanse.com>