

pénélope GROUPE

A propos de Pénélope

Créé en 1971, le groupe Pénélope s'est imposé comme un des leaders des métiers de l'accueil visiteurs et téléphonique, de l'événementiel, du marketing terrain et des centres d'appels. Pénélope emploie environ 3 200 personnes (équivalent temps plein) et s'appuie sur un réseau de 15 agences réparties sur toute la France. Le groupe réalise un chiffre d'affaires de 114 M€.

► www.penelope.fr



« Nous sommes clients depuis longtemps car Rosetta Stone est un vrai partenaire de formation. L'outil répond à nos attentes et représente une réelle valeur ajoutée pour la compétitivité de Pénélope. La prise en compte du niveau initial et la variété des exercices pédagogiques permettent à notre personnel d'accueil de progresser tant à l'écrit qu'à l'oral. Dans le cadre d'appels d'offres, Rosetta Stone a valeur de caution auprès des prospects qui connaissent sa réputation et la qualité de la formation. »

– Nathalie Roussy, Directrice formation interne et qualité

Le numérique en langues pour un service client de qualité

Le défi

Pénélope est le spécialiste de l'accueil en entreprise. La capacité de ses hôtes et hôtesse à communiquer en anglais avec les visiteurs est un enjeu commercial de taille. Or, les niveaux en langue sont très hétérogènes, tant pour les primo-arrivants que pour les collaborateurs en phase de professionnalisation. Pénélope recherchait une solution adaptée aux débutants et qui permette aux plus avertis de monter en compétences. De plus, dans un contexte de forte dispersion géographique, la société voulait un outil pour former le plus grand nombre de collaborateurs, indépendamment du site sur lequel ils travaillent.

Le déploiement

Rosetta Stone a déployé une solution de type « Université » adaptée aux métiers de Pénélope, capable de palier les inconvénients des méthodes traditionnelles et en conformité avec les contraintes budgétaires de l'entreprise. 2 000 licences annuelles avec des parcours différenciés pour deux types de publics ont été paramétrées

- Pour les nouvelles recrues : formation en e-learning de 20 à 25 heures, autour des fondamentaux de l'anglais d'accueil
- Pour les stagiaires en contrat de professionnalisation : intégration de la solution complète (100 à 150 heures) dans un parcours de formation en blended learning

Les résultats

Une méthode aux résultats très probants.

Pour les hôtes et hôtesse

- Accès démocratisé à la formation linguistique grâce au e-learning (connexion à la demande, pas de limites géographiques)
- Amélioration du capital confiance individuel et freins psychologiques levés
- Taux d'adoption très satisfaisant
- Evolution en interne sur des postes d'encadrement ou des sites prestigieux

Pour les équipes opérationnelles

- Meilleure évaluation des niveaux de chaque collaborateur
- Capacité à proposer une offre de formation claire et rapidement activable

Pour la direction

- Travailler avec Rosetta Stone est une garantie de qualité pour les clients de Pénélope
- Taux de satisfaction élevé (sept ans de partenariat)



Avant de commencer sa collaboration avec Rosetta Stone, Pénélope formait ses équipes en présentiel, une méthode contraignante et coûteuse : « Un salarié qui partait en centre de formation impliquait que nous le remplacions car sa prestation continuait en son absence. Par conséquent, peu de salariés y avaient accès. Nous voulions démultiplier la formation au plus grand nombre. », explique Nathalie Roussy. « La formation à distance concerne presque tous les collaborateurs. La flexibilité offerte aux équipes qui sont en mesure de se former quand elles le souhaitent, où elles le souhaitent, est un atout de taille. Certain(e)s profitent des périodes creuses pour se connecter à la plateforme et s'entraîner. D'autres le font hors temps de travail. La solution s'adapte à leurs emplois du temps. »

Une solution pour tous, personnalisée pour chacun

La problématique de gestion des niveaux était cruciale. « Parmi nos collaborateurs, certains ont un anglais très basique, alors que d'autres sont presque bilingues. C'est très disparate. » Le test obligatoire de positionnement est particulièrement utile : « Ils ont tendance à surestimer ou sous-estimer leurs capacités. Or, nous avons des engagements en langues à respecter auprès de nos clients. L'affectation des postes dépend en partie des résultats obtenus à ce test. Nous pouvons désormais garantir que le niveau de nos équipes d'accueil correspond aux exigences de nos clients. »



[RosettaStone.fr/Entreprises](https://www.RosettaStone.fr/Entreprises)

©2020 Rosetta Stone Ltd. Tous droits réservés. Rosetta Stone et les marques et logos associés sont la propriété de Rosetta Stone Ltd. et sont utilisés et/ou déposés aux États-Unis et dans d'autres pays. 5440-GroupePenelope-CS-FRA-0520

Pénélope souhaitait aussi accompagner la montée en compétences de son personnel. La société apprécie la diversité des formats d'entraînements proposés par Rosetta Stone. « Tous progressent. Les ressources sont riches et les contenus pédagogiques régulièrement mis à jour. Les exercices de conversation virtuelle sont très valorisés car la pratique orale est clé dans l'exercice de leur métier. » Un dispositif incitatif a été mis en place pour que les employés utilisent la ressource. La direction suit les progrès et l'assiduité des participants grâce au Learning Management System.

Souplesse commerciale et technique

« Rosetta Stone a fait une offre conforme à notre budget de PME. Ils se sont mis à notre niveau et ont compris nos limites. », poursuit Nathalie Roussy. La directrice salue la disponibilité des équipes commerciales et techniques de Rosetta Stone. « Nous sommes bien accompagnés. En cas de problème, c'est agréable de savoir que l'interlocuteur est réactif. »

Les langues étrangères, facteur de développement personnel

Mettre à disposition des hôtes et hôtesse, un outil de formation linguistique impacte positivement leur confiance individuelle. « C'est un booster. Certains blocages psychologiques sont levés, notamment chez ceux dont le niveau d'anglais est très bas. Ils remettent le pied à l'étrier en suivant leur propre rythme d'apprentissage. Ils se sentent de nouveau capables de réussir. » Les salariés sont conscients de l'importance de l'anglais dans leur évolution de carrière : « Cela va au-delà de Pénélope. Ce sont des acquis qu'ils peuvent faire valoir dans une autre entreprise. Nous sommes fiers de contribuer à leur évolution de carrière. Tout le monde y gagne. »

Une collaboration pérenne

Après sept ans de partenariat avec Rosetta Stone, Pénélope ne compte pas s'arrêter là. « Nous sommes globalement très satisfaits. Les résultats sont à la hauteur de nos espérances. », conclut la Directrice formation interne et qualité.

À propos de Rosetta Stone

Rosetta Stone est un leader mondial de solutions adaptatives d'apprentissage des langues et d'alphabétisation. Nos programmes en ligne sont utilisés par plus de 12 000 entreprises, 9 000 organisations et des millions d'élèves dans plus de 150 pays.