



Alerte presse
Paris, le 27 février 2020

« Réussir l'accueil et le service en France » remporte le prix Edflex « Meilleur MOOC conçu par une Entreprise/Organisation »

A l'occasion de la remise des prix « The MOOC of The Year 2020 » ce 27 février, l'Association Esprit de Service France avec l'ensemble de ses membres, sont fiers de recevoir le premier prix dans la catégorie « MOOC conçu par une entreprise/organisation » pour leur MOOC gratuit et accessible à tout public « Réussir l'accueil et le service en France ». Ce dispositif au service du bien commun a été co-financé et co-produit avec Extens Consulting et Learning Tribes.

Le MOOC « Réussir l'accueil et le service en France » fait carton plein ! 8 mois après son lancement le 5 juin dernier, déjà **plus de 2000 personnes ont pu se former aux meilleures techniques de l'hospitalité et de l'excellence opérationnelle**. Un défi pour ce MOOC qui s'inscrit dans la **perspective des grands événements tant sportifs que touristiques des prochaines années** dont celui de 2024, lorsque la France sera au centre des attentions en accueillant de nombreux visiteurs, des clients et des spectateurs.

Le jury a notamment apprécié la clarté, la simplicité et surtout la richesse des contenus du MOOC, tous issus des **expertises trans-sectorielles et académiques** dans les domaines de la relation client, de la formation et des ressources humaines. En effet, **la Fédération Française de Tennis, le Comité National Olympique et Sportif Français, le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France, Air France, BPCE, GRDF** sont autant de membres qui ont participé à sa conception. Ce MOOC est mis en œuvre par notre membre fondateur, le cabinet de conseil en expérience client **Extens Consulting** et le groupe de formation **Learning Tribes**.

Gratuit, le MOOC permet à chacun, tous secteurs confondus, d'apprendre à offrir une meilleure expérience à ses clients. Ainsi, il donne l'occasion de réfléchir sur les notions de **l'accueil** et du **service** - pour en comprendre leur importance, de **l'écoute** - pour mieux identifier les besoins de ses interlocuteurs, de **l'adaptation** – pour créer une relation personnalisée avec chacun, de la **facilité** – pour aller au-delà de la satisfaction du besoin client en créant des souvenirs mémorables.

« Dans un environnement en transformation permanente, sociale, sociétale et technique, les « soft skills » ou compétences comportementales sont et seront déterminantes pour se démarquer et se distinguer tant individuellement que collectivement. Développer son intelligence relationnelle, être audacieux, proactif, dans une dynamique positive orientée solution pour l'autre est une qualité humaine certes, mais aussi la clé de son employabilité. L'Association Esprit de Service France contribue au développement de ces compétences en France via son MOOC « Réussir l'accueil et le service en France ». Nous invitons chacun à le découvrir car « être esprit de service », tout comme « le plaisir de faire plaisir » s'apprend en continu, explique Maryse Juranville, Présidente de l'Association Esprit de Service France.

« Pour apporter des expériences mémorables à ses clients, il est essentiel de faire l'expérience soi-même de l'excellence de service, de ses principes et de ses impacts sur la qualité de l'accueil et du service. Co-développer le MOOC « Réussir l'accueil et le service en France » a été pour nous une façon ludique et efficace de mettre au service d'un public très large nos pratiques les plus innovantes et créatrices de valeur, aux côtés de nombreuses enseignes reconnues aujourd'hui pour leur Culture Client », commente **Emmanuel Richard, Directeur Général d'Extens Consulting**.

« L'esprit de service, c'est aussi apporter des expériences simples, ludiques et engageantes, et notre MOOC « Réussir l'accueil et le service en France » adopte toutes les règles en la matière ! » ajoute **Valéry Nguyen, Directeur général EMEA de Learning Tribes**. « En construisant le parcours avec une pluralité de contenus (teaser vidéo, interviews d'experts, retours d'expérience, illustrations, infographies, quiz...), nous créons une expérience d'apprentissage inédite et disponible via n'importe quel support (PC, tablette, smartphone). Créer des expériences mémorables est un objectif universel de nos jours ».

En savoir plus sur le MOOC « Réussir l'accueil et le service en France »
et s'inscrire :
campus-espritdeservicefrance.fr

Contact presse :

Alicja Prod'homme | Agence Elektron
alicja@elektron-presse.com | 06 50 17 54 91

A propos d'Esprit de Service France

Esprit de Service France est une communauté de professionnels de toutes fonctions et tous secteurs, convaincus de la nécessaire transformation des entreprises par l'Excellence de Service. Pour tous les membres de l'association, ainsi que pour les experts et partenaires, c'est un benchmark permanent, ainsi que des retours d'expériences et des échanges de bonnes pratiques via des ateliers de co-développement, des conventions annuelles et des événements spéciaux. Tous les travaux s'élaborent en co-construction : un Modèle de management Esprit De Service®, un label, un MOOC « Réussir l'accueil et le service en France », à destination du monde du service, du tourisme et du sport. Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.espritdeservicefrance.fr

A propos d'Extens Consulting

Extens Consulting, cabinet de conseil en expérience et relation client, est le créateur de l'indice de facilité client collaborateur C2ES "Customer Employee Easy Score". Ses consultants accompagnent la transformation humaine et digitale des organisations pour fédérer l'ensemble des acteurs autour du client et relever le défi du service. 75 marques, dont un tiers au CAC 40, conduisent en France, en Europe et aux Etats-Unis des démarches de transformation construites en co-développement avec Extens Consulting. Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.extens-consulting.com

A propos de Learning Tribes

Learning Tribes, groupe international de formation et filiale de Sitel Group, développe des solutions d'apprentissage complètes, innovantes et sur mesure : présentiel, digital learning (MOOC, COOC, SPOC, mobile learning, VR...), blended learning. Un studio de création multimédia, une Learning Experience Platform nommée 'Triboo', une équipe d'experts digitaux et pédagogiques sont proposés par Learning Tribes. Créé en 2004, Learning Tribes est présent en France, au Royaume-Uni, au Brésil, en Chine et aux Etats-Unis. Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.learning-tribes.com