



## Planetveo mise sur la "formation continue" de ses conseillers

**Cette société** spécialisée dans la création de voyages sur mesure pour particuliers planifie le doublement de ses effectifs d'ici fin 2011, pour atteindre 90 salariés. Elle recrute des conseillers voyages en CDI, spécialistes d'un pays en particulier.

*"Nous avons ouvert 40 postes au total, d'ailleurs nous recrutons 10 vendeurs experts d'une destination ce mois de septembre, explique Geoffroy de Becdelièvre, président-fondateur de Planetveo. Nos conseillers délivrent aux voyageurs une réelle expertise des lieux insolites et des parcours hors des sentiers battus. Ils sont à l'écoute des vœux des clients exprimés dans un premier temps en ligne, sur notre site, puis affinés via un entretien téléphonique".*

Contrairement aux voyages proposés par le "tourisme de masse", l'entreprise propose ainsi à ses clients la découverte de lieux inédits et la possibilité d'échanges culturels avec les populations locales. Ce qui passe par des processus internes bien rodés, une formation permanente des conseillers voyages, un service réservation de qualité, et surtout le maintien d'une culture d'entreprise "100 % orientée service client".

À ce titre, les nouvelles recrues bénéficient d'un processus d'intégration de deux semaines. Avant d'entrer en formation, ils reçoivent un livret de bienvenue, rencontrent les managers de chaque département, et travaillent en binôme avec un conseiller. La formation des nouveaux collaborateurs repose sur trois modules, poursuit Geoffroy de Becdelièvre : "L'argumentaire et la vente, les valeurs clients et la différenciation par rapport aux concurrents, enfin l'organisation commerciale." Les sessions de formation, qui regroupent 5 à 6 collaborateurs, sont mises en œuvre avec un partenaire, *Practical learning*<sup>1</sup>, présidé par Franck Rouault. "Elles débutent généralement en avril pour une période de trois mois au sein de notre académie Forces de vente, qui accompagne par ailleurs le développement des compétences de nos conseillers voyages", détaille le président de Planetveo.

### Indicateurs de performance

En début de formation, le niveau des futurs conseillers est évalué via un questionnaire relatif aux modules suivis : "Cela permet aux stagiaires de prendre conscience des compétences à dévelop-

per plus particulièrement." Et en fin de parcours, une nouvelle évaluation est réalisée pour mesurer les progrès et la performance des conseillers. L'entreprise a d'ailleurs mis en place des indicateurs de performance, afin que chaque équipe de conseillers sache en temps réel sur quels points s'améliorer et ait une vision précise de ses activités. En utilisant les outils de CRM (*customer relationship management*, gestion des relations avec les clients), chaque chef d'équipe a la possibilité de détailler le processus de vente de chaque collaborateur et ainsi de perfectionner avec lui certaines compétences.

*"Notre exigence en matière de performance de la part de nos collaborateurs ne nous empêche pas de leur offrir une ambiance de travail agréable", se félicite le président. Une entreprise qui n'hésite pas à organiser des réunions conviviales autour d'un barbecue, d'un tournoi de baby-foot, ou après la séance de massage du vendredi pour conseillers stressés.*

■ Ph. G.

1. [www.practicallearning.com](http://www.practicallearning.com)

 [www.planetveo.com](http://www.planetveo.com)



Geoffroy de Becdelièvre