



“ J’ai apprécié de pouvoir échanger en amont avec la formatrice. Avant même que le programme ne soit défini, j’ai pu lui faire part de mes besoins et elle en a tenu compte. ”



NATHALIE LE NEEL  
RESPONSABLE RELATION CLIENT - APOLOGIC

**Créée en 1988 et filiale du Groupe Up (anciennement Groupe Chèque Déjeuner) depuis 2004, la société Apologic propose des logiciels de gestion et de télégestion dédiés aux services à la personne et aux soins infirmiers à domicile.**

### CHALLENGE : DÉVELOPPER/MAINTENIR LES COMPÉTENCES DE L'ÉQUIPE ASSISTANCE

---

L'équipe assistance, composée de 19 collaborateurs, est chargée d'accompagner les clients par téléphone dans l'utilisation des outils édités par Apologic.

Nathalie Le Neel, Responsable Relation Client, tient à former régulièrement cette équipe aux techniques de relation client. "Nous formons les nouvelles recrues qui ne sont, pour la plupart, pas issues du monde de la relation client et disposent prioritairement de connaissances produit et métier. Les formations sont également l'occasion de maintenir les compétences des collaborateurs en poste depuis plusieurs années."

Pour répondre à ce double objectif, Apologic a fait appel à Telsi.

### LES + TELSİ : SOUPLESSE ET PERSONNALISATION DU CONTENU ET DE L'ORGANISATION

---

Dans le cadre d'une formation intra-entreprise, Telsi a adapté le contenu et l'organisation des différentes sessions aux spécificités d'Apologic. Une souplesse et une personnalisation qui ont convaincu Nathalie Le Neel.

"J'ai apprécié de pouvoir échanger en amont avec la formatrice. Avant même que le programme ne soit défini, j'ai pu lui faire part de mes besoins et elle en a tenu compte. J'ai également beaucoup apprécié le bilan qui m'a été fourni à l'issue de la formation. Cela me permet de poursuivre ce qui a été initié avec l'équipe."

"La possibilité d'organiser les sessions en fonction des contraintes du service nous a, par ailleurs, permis de maintenir une continuité d'activité. L'équipe d'assistance traite des demandes entrantes en continu et il est très compliqué de fermer le service pendant une journée entière. Telsi a pris en compte cette donnée et s'y est parfaitement adapté en privilégiant les demi-journées et les petits groupes."

"L'équipe a beaucoup apprécié la formation ! Le fait que la formatrice soit du métier est une vraie valeur ajoutée ! Elle a été extrêmement à l'écoute et s'est vraiment appuyée sur des expériences, des cas vécus au quotidien par l'équipe. Il y avait de la théorie bien sûr mais appliquée à des situations concrètes."