

Serious Factory réalise pour PSA un Serious Game pour une formation immersive sur le Lean Management et la satisfaction client

Suresnes, le 17 septembre 2020 – Serious Factory a été choisi par le Groupe PSA pour digitaliser sa formation à la méthode « Excellence ». Issue des approches Lean Management et de la démarche Qualité du Groupe, cette méthode a été transposée vers un Serious Game pour répondre aux enjeux d'appropriation et d'ancrage des bonnes pratiques à appliquer en Point de Vente.



Coaching à distance en utilisant le Serious Game de la méthode EXCELLENCE

Satisfaction client et maîtrise des processus

« **80% du temps, les problèmes viennent des processus et non des personnes elles-mêmes.** » Ce postulat théorisé par Deming montre l'importance de sensibiliser et de former régulièrement aux bonnes pratiques. Dans ce contexte, les formations présentielle présentent un intérêt certain mais peuvent atteindre certaines limites pour un grand groupe international comme PSA, qui a besoin de former des apprenants dans le monde entier et doit permettre à ses collaborateurs de s'entraîner régulièrement. Et c'est d'autant plus vrai en ce moment, avec l'évolution du marché de la formation en présentiel, suite à la crise du COVID-19.

Dans ce contexte, la formation digitale est essentielle pour s'adresser à l'ensemble des collaborateurs afin de les impliquer et reproduire le plus fidèlement possible les situations auxquelles ils vont être confrontés.

Laurence PICHENOT, Pilote du programme de formation des Zone Managers du Groupe PSA, témoigne sur l'efficacité de la digitalisation de la formation et de la pédagogie du Serious Game pour la Méthode EXCELLENCE :

« Chez PSA, le rôle des Zone Managers est primordial pour animer les points de vente et développer leurs performances, notamment en satisfaction client. Avec la pédagogie du Serious Game le Zone Manager est mis en situation opérationnelle d'accompagnement de ses points de vente. En jouant des scénarii immersifs, il apprend la méthode et la façon de la déployer en point de vente. Nous avons choisi un déploiement sur

smartphone, ce qui permet de le faire dans tous les pays en même temps. Cette nouvelle pédagogie a permis d'augmenter le nombre de réalisations de la formation de plus de 50% en seulement 6 mois ! »

Faire vivre une expérience personnalisée dans le rôle d'un Zone Manager

Les collaborateurs formés sont mis en situation pour assimiler la méthode de façon opérationnelle et ancrer les bons comportements. L'objectif est de confronter l'apprenant à des situations fréquentes ou rares pour l'aider à les gérer efficacement. L'apprentissage par essai/erreur et des feedbacks réguliers permettent d'apporter aux apprenants un bon niveau de confiance et de maîtrise.

Dans ce module, l'innovation repose sur le principe du « coach » en Digital Learning. L'apprenant se retrouve dans le rôle de Luke, un Zone Manager de point de vente et coach ses interlocuteurs en point de vente sur la méthode à travers des situations immersives et réalistes.

Pour cette formation, **la digitalisation et la pédagogie gamifiée du scénario a déjà augmenté fortement, le taux de réalisation ; le format permet d'ores et déjà de la déployer chez les importateurs et de toucher d'autres populations complémentaires. Un e-learning traditionnel n'aurait pas permis de digitaliser aussi efficacement une formation initialement déployée en coaching individuel.**

Un déploiement à grande échelle a été effectué avec succès, facilitée par la solution logicielle Virtual Training Suite qui permet facilement d'ajouter des langues locales avec des voix de synthèse, et suivre l'évolution de l'acquisition des compétences.

CONTACT PRESSE :

Département Marketing & Communication de Serious Factory

Ligne directe : 01 70 71 98 44

communication[at]seriousfactory.com

À propos de Serious Factory :

Serious Factory est éditeur de solutions pédagogiques innovantes pour la formation. Grâce à son expertise en ingénierie pédagogique et en Gamification, Serious Factory accompagne ses clients sur l'ensemble du programme de formation pour le rendre réellement efficace : acquisition de connaissances (modules de Digital Learning, Serious Games, Blended-Learning...), développement et renforcement de compétences (travaux pratiques, simulateur comportemental...), mise à jour des contenus et suivi des compétences au quotidien.

Plus d'informations sur <https://www.seriousfactory.com>