



Communiqué de presse

19 août 2016

André Koch SA investi avec succès dans la formation de ses collaborateurs

Pour assurer son succès André Koch SA porte une attention toute particulière à la formation de ses collaboratrices et collaborateurs. «La qualité des services de notre entreprise est dépendante du comportement et de l'humeur de chaque collaborateur», selon le CEO Enzo Santarsiero. «C'est pourquoi l'investissement consacré à la formation des collaborateurs est un investissement qui s'avère payant au futur.»

La direction a donc mandaté l'entreprise internationale Coaching et Consulting Krauthammer de former tous les collaboratrices et collaborateurs d'André Koch SA dans l'intérêt de sa clientèle. «Nous devons penser autrement, c'est-à-dire pour l'ensemble de la société et non pas par département en citant trop souvent "Je ne suis pas responsable, ce n'est pas de mon ressort"», dit Enzo Santarsiero. «Le client n'est pas sensé savoir qui est responsable en interne mais veut que son problème soit pris au sérieux.»

Afin de former de façon adéquate les différents départements, les collaborateurs de Krauthammer ont observé d'abord le travail de l'équipe du service clientèle. Ensuite, ils ont suivi deux représentants pendant un jour lors de leur visite chez des clients. Sur cette base, Krauthammer a développé un programme de formation adapté à André Koch SA.

La première formation a commencée en février par le service clientèle. Treize collaboratrices et collaborateurs ont participé pendant quatre jours à un entraînement téléphonique traitant des cas spéciaux lors de conversations avec des clients. Les questions clé ont été:

- Quelles sont les exigences indispensables lors de contacts téléphoniques avec les clients?
- Comment optimiser l'image de marque d'André Koch et l'effet produit sur l'interlocuteur au téléphone?
- Dans quelle situation critique avec un client nos réactions sont-elles décisives?



Dans les exercices pratiques les participants ont été confrontés à des situations différentes – du 1^{er} contact téléphonique à la façon de traiter les réclamations – la formatrice de Krauthammer Elisabeth Flierl a communiqué des connaissances de communication constructives et des méthodes prouvées afin de converser à égalité avec les clients, de prendre des responsabilités et ainsi de renforcer l'image de marque de la société.

Par contre, pour les représentants et les techniciens la formation s'est déroulée autrement. Ils ont dû au préalable donner un profil individuel de leurs points forts et de leurs points faibles. Ces profils ont été pris en compte pendant l'entraînement avec l'objectif de former une équipe homogène basée sur les capacités des collègues – presque du «fait sur mesure» pour les clients.

Les Coaches de Krauthammer ont fait jouer des rôles dans lesquelles les participants ont été confrontés à des situations difficiles et inhabituelles qui ont remis en question leurs perceptions et leurs comportements. Des sujets importants tels que: être à l'écoute du client, «l'impact des questions» ou la prise de position constructive même lors d'échanges verbaux embarrassants comme par ex. des réclamations.

Les participants ont réagi positivement sur cette formation. «Super», selon Michela Santoro, collaboratrice de longue date au service clientèle, et Pierrick Blanchard, collaborateur à la coloristique de la filiale de St Sulpice, a ajouté un «Mega». Le technicien Ivica Juric est allé plus dans le détail: «Un des buts de la formation est de mieux communiquer entre nous en ayant une approche plus compréhensive de la situation des collègues, des chefs et des clients.»

«La compréhension entre nous s'est approfondie lors de la formation», dit Enzo Santarsiero. «Naturellement tout ne fonctionne pas encore parfaitement mais le processus est en marche.» Santarsiero a déjà annoncé d'autres Coachings entre autre un nouvel entraînement pour les représentants.

[Vous pouvez télécharger ici le communiqué de presse](#)

André Koch SA est, avec la marque Standox, le premier fournisseur en peintures de rénovation automobile en Suisse. Depuis 1948, l'entreprise, siégeant à Zurich, propose des peintures de qualité, ainsi qu'une grande variété d'accessoires. Grâce à un réseau étroit de conseillers techniques et de techniciens d'application, l'entreprise se présente comme un prestataire de services et de livraison hors pair. De plus, André Koch SA offre à ses clients un programme d'apprentissage et de formation continue basé sur la pratique ainsi qu'une offre complète en



matière de conseil. La société André Koch SA représente donc un partenaire solide et fiable pour les professionnels de la peinture en Suisse.

CONTACT

Viviana Martinotti
Assistante en communication
André Koch SA
Grossherweg 9
CH-8902 Urdorf-Zürich

Tel. : +41 (0)44 73557 19
E-Mail : viviana.martinotti@andrekoch.ch

repanet.andrekoch.ch
www.andrekoch.ch