



"Nos hommes sont des as dans leur domaine", témoigne Guido Van Wassenhove de Cofabel

PAG. 6



Van Heyghen Recycling: prévention ciblée des problèmes de dos

PAG. 8

La formation Electro pour engins de manutention chez Manitou

PAG. 10

INFOS & TENDANCES

dans les secteurs connexes au métal

Soyez plus forts
que la crise
grâce à
L'ORIENTATION CLIENT





La formation, un atout quand l'économie va mal

Cela fait déjà un bon moment que les quotidiens et les journaux télévisés débordent de messages alarmistes sur la crise économique et financière.

Les places boursières sont en piteux état, les entreprises dégraissent.

Inutile de se voiler la face, les secteurs connexes au métal souffrent aussi et se battent bec et ongle pour garder la tête hors de l'eau. C'est là qu'une stratégie à long terme s'impose. Car en période de crise économique, il est extrêmement important de faire la différence et d'être parfaitement vigilant face à la concurrence. Aujourd'hui plus que jamais, entreprise florissante

rime avec formation permanente. Par ailleurs, une formation EDUCAM est une excellente alternative au chômage économique. Car les diverses primes disponibles assurent une grande accessibilité de nos cours à toutes les bourses. Peut-être cette période de vaches maigres est-elle donc le moment idéal pour consolider le professionnalisme de vos collaborateurs là où cela est nécessaire. Dans tous les cas, EDUCAM souhaite se mettre encore plus intensément à l'écoute des besoins de ses secteurs, afin d'y répondre par des conseils adaptés et une offre de formation sur mesure. Chaque entreprise de nos secteurs possède en outre son propre account manager, son interlocuteur privilégié. Il est donc encore plus facile de vous adresser à nous pour vos questions ou problèmes.



EDUCAM continue à proposer une réponse flexible aux besoins du marché, y compris et surtout en cette période de crise. Ce numéro d'Infos & Tendances jette dès lors un regard plein d'espoir vers l'avenir. L'article sur la formation Penser et agir de manière plus orientée clients s'attarde longuement sur ce cours de communication à forte orientation clients. Nous parcourons aussi la vaste offre de formations techniques qu'EDUCAM prépare pour les secteurs connexes au métal. Et nous donnons la parole à Guido Van Wassenhove, managing director chez Cofabel et membre actif de Fedagrim. Il nous explique combien il est important de voir au-delà des frontières pour continuer à grandir.

Les secteurs connexes au métal naviguent actuellement sur une mer agitée. Mais EDUCAM peut vous aider à garder le cap grâce à des formations adéquates et à des services sur mesure. Notre porte vous est toujours ouverte!

Bonne lecture!

Luc De Moor,
Directeur général d'EDUCAM



EDUCAM

EDUCAM est le centre de formation et de connaissance créé par et pour les secteurs connexes au métal

EDUCAM a.s.b.l.

Avenue J. Bordet 164

1140 BRUXELLES

Tél. 02 778 63 30

Fax 02 779 11 32

info@educam.be

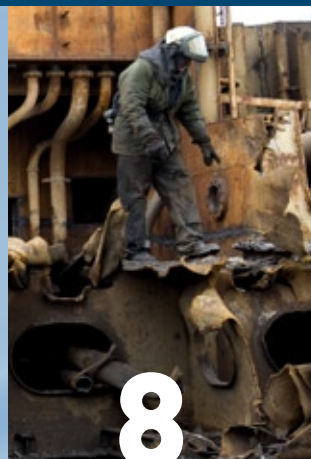
www.educam.be

“ Des spécialistes bien formés sont un réel atout face à la concurrence, et ceci plus que jamais. ”

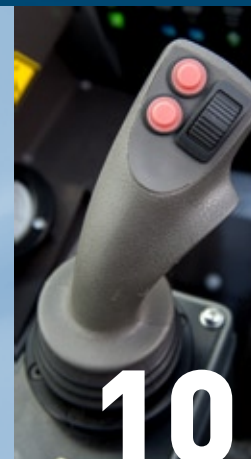
INFOS & TENDANCES



6



8



10

4 NOTRE OFFRE DE A À Z
Une clientèle fidèle, ça se mérite

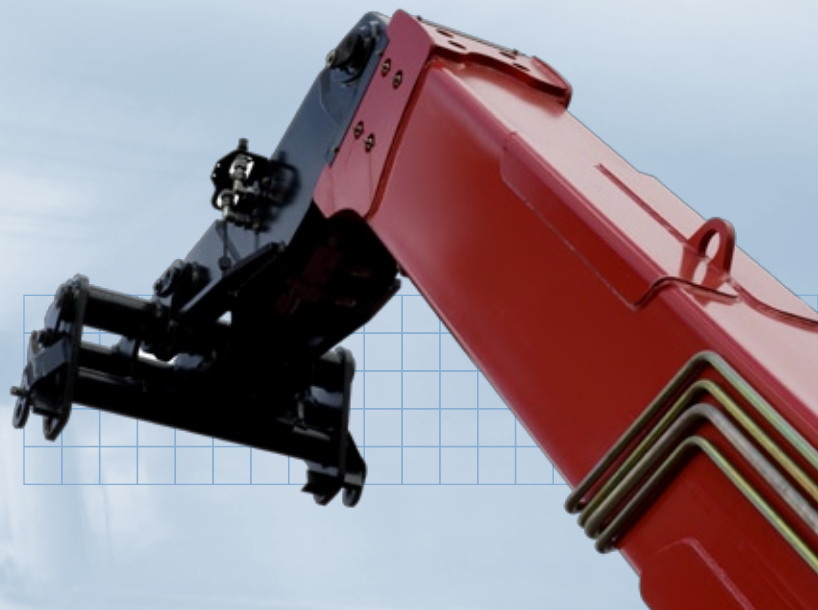
12 SAVIEZ-VOUS QUE...?

6 MAIS COMMENT FONT-ILS?
Guido Van Wassenhove

12 LE CHIFFRE

8 NOTRE OFFRE NON TECHNIQUE:
Prévention efficace des problèmes de dos

10 PARTENAIRES: Electro pour engins de manutention





La fidélisation des clients est essentielle si l'on veut sortir indemne de cette crise. Or, cela n'a rien de simple car bon nombre de clients n'hésitent pas à bouger pour trouver les prix les plus bas. Pourtant, il est toujours possible de construire une relation durable avec ses clients. La clé, c'est l'orientation clientèle. Et EDUCAM vous propose un éventail varié de formations dans le domaine.

Une clientèle fidèle, ça se mérite

Faites de l'orientation clients votre crédo

La solution précède le problème

L'orientation clients dépasse largement la gestion des plaintes. Même si celle-ci est aussi très importante. Mais il est possible d'éviter pas mal de plaintes en plaçant le client au centre de chaque étape du service. Le secret, c'est d'anticiper et d'inventer des solutions qui bénéficieront à la fois au client et à l'entreprise. C'est la raison pour laquelle nos formations s'attendent notamment sur l'empathie et la communication tant verbale que non verbale. Si vous connaissez les attentes de vos clients, vous pouvez y adapter votre service.

L'orientation clientèle en pratique

Voici un exemple classique d'orientation clientèle:

Un client commande un produit qui – d'après l'expérience du collaborateur – est habituellement en stock. Il informe donc le client qu'il pourra venir prendre livraison de sa commande d'ici quelques heures. Mais lors de la préparation de la commande, il s'avère que le produit n'est pas en réserve et qu'il ne sera pas disponible avant le lendemain. Deux possibilités s'offrent ici au collaborateur: réagir ou anticiper. Dans le premier cas, il transmet la 'mauvaise' nouvelle au client lorsque celui-ci se présente pour enlever sa commande et lui demande de revenir le lendemain. Dans le deuxième cas, il se met à la place du client et lui téléphone pour lui annoncer que son produit n'est malheureusement plus en stock, mais qu'il se fera un plaisir de le lui livrer dès le lendemain.



L'offre de formations EDUCAM

➔ Pour des groupes cibles spécifiques

Les **préposés à la réception ou au comptoir** sont le visage de votre entreprise. Nous avons concocté une formation de deux jours spécialement pour eux, en vue d'améliorer leurs contacts avec les clients. Les stagiaires y apprennent notamment à développer une écoute active et à négocier de manière professionnelle par le biais de jeux de rôles. Ils y sont également familiarisés avec la communication non verbale et bénéficient de conseils précieux pour une meilleure évaluation des clients. EDUCAM a aussi préparé un programme sur mesure pour les **monteurs**, un cours qui leur apprend entre autres à mieux gérer les clients mécontents et à donner une meilleure impression de professionnalisme.

➔ Pour tous ceux qui sont en contact avec les clients

La formation **Penser et agir de manière plus orientée clients** s'adresse à tous ceux qui entrent d'une manière ou d'une autre en contact avec la clientèle: par téléphone ou en vrai, directement en front-office ou indirectement en back-office. Les stagiaires découvrent l'impact du langage corporel, bénéficient de conseils pour créer un environnement orienté clients et participent à des jeux de rôles pour s'exercer à renvoyer une image de professionnalisme et de fiabilité.

➔ L'orientation clientèle commence par une communication efficace

C'est pourquoi EDUCAM propose également la formation **Communiquer dans l'atelier**. Pendant deux jours, les participants y apprennent les principales difficultés de la communication écrite et verbale, découvrent les techniques d'écoute active et s'exercent à gérer les clients difficiles grâce à des jeux de rôles. ●



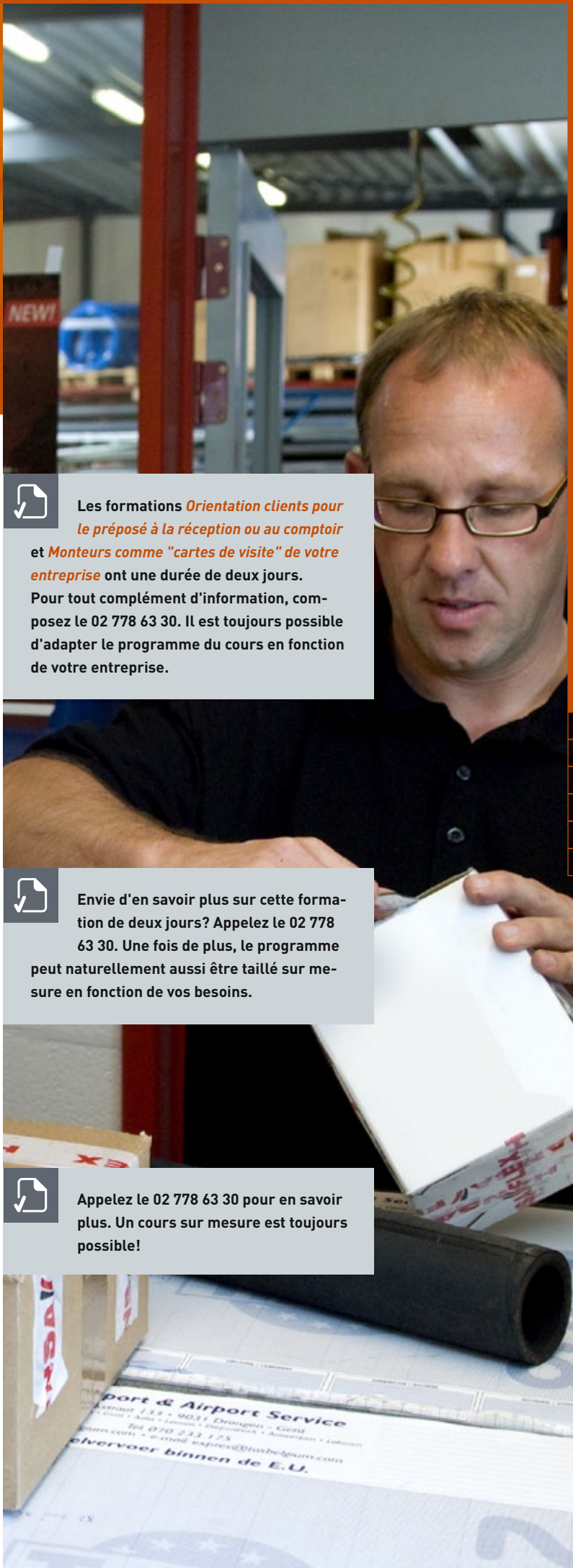
Les formations **Orientation clients pour le préposé à la réception ou au comptoir** et **Monteurs comme "cartes de visite" de votre entreprise** ont une durée de deux jours. Pour tout complément d'information, composez le 02 778 63 30. Il est toujours possible d'adapter le programme du cours en fonction de votre entreprise.



Envie d'en savoir plus sur cette formation de deux jours? Appelez le 02 778 63 30. Une fois de plus, le programme peut naturellement aussi être taillé sur mesure en fonction de vos besoins.



Appelez le 02 778 63 30 pour en savoir plus. Un cours sur mesure est toujours possible!





Guido Van Wassenhove, directeur de Cofabel

Lorsque, en 1991, Guido Van Wassenhove fait ses premiers pas chez Cofabel en tant que responsable des ventes, il doit affronter une grave crise dans le secteur: les ventes de véhicules agricoles sont dans l'impasse. Près de 20 ans plus tard, le revoici face à une période économiquement difficile. Mais l'importateur et distributeur officiel des engins agricoles John Deere envisage l'avenir avec confiance. "Nos hommes sont des as dans leur domaine. Ils confèrent à notre société un avantage non négligeable sur la concurrence", confie Guido Van Wassenhove, à la tête de Cofabel depuis 2000.

Une métamorphose à tous les niveaux

"En 20 ans de maison chez Cofabel, j'ai assisté à l'incroyable évolution des véhicules agricoles. Les fonctionnalités sont aujourd'hui beaucoup plus étendues. Il est par exemple possible de programmer un tracteur de telle sorte qu'il ne faut même plus tenir le volant," explique Guido Van Wassenhove. Ces caractéristiques sophistiquées requièrent naturellement une technologie de haut vol, faite de capteurs, systèmes de bus CAN et logiciels spéciaux. Guido Van Wassenhove continue: "Le mécanicien polyvalent d'autrefois a fait place à un expert très spécialisé."

La révolution ne s'est pas uniquement faite sur le plan

technologique, le client a aussi changé énormément. Guido Van Wassenhove: "Les entreprises agricoles sont beaucoup plus grandes et plus professionnelles qu'avant. Cela se traduit dans le contact avec le client, qui est aujourd'hui très différent. Sans oublier un défi d'importance au moins égale: notre réponse à la diminution du portefeuille de clients, car le nombre d'entreprises agricoles a connu une baisse phénoménale, et cette tendance se poursuit encore."

Un défi relevé haut la main

"Chez Cofabel, les développements technologiques ont été gérés de deux façons: nous avons embauché des nouveaux collaborateurs au profil high tech et nous avons donné l'opportunité à ceux qui travaillaient déjà chez Cofabel de se recycler. Et cette vague formative ne s'est pas arrêtée à nos salariés, nous l'avons aussi étendue à nos concessionnaires", raconte Guido Van Wassenhove. Mais





tout le monde était-il prêt à participer à ce bouleversement? Guido Van Wassenhove: "Non, ce n'était pas évident pour certains. Mais, dans notre secteur, il reste encore beaucoup d'engins agricoles 'classiques' sur le marché des occasions. Un bon mécanicien peut donc toujours y exercer ses talents." L'équipe de vente a, elle aussi, vu ses priorités glisser lentement, mais sûrement, vers d'autres qualités et d'autres compétences. "Il faut des qualifications et des attitudes spécifiques pour traiter avec un client qui est à la fois un manager et un spécialiste pointu. Nous y avons aussi travaillé." Et la stratégie de Cofabel s'est révélée payante, puisque les ventes (exprimées en unités) ont doublé entre 1991 et aujourd'hui.

Un investissement constant dans la formation

Cofabel peut-elle se contenter de continuer sur la lancée des succès engrangés? Guido Van Wassenhove est formel: "Non, il faut toujours rester vigilant si l'on veut réussir dans les affaires. Le marché continue de nous défier, et nous devons donc continuer à investir pour consolider le savoir-faire de nos collaborateurs. D'une part, nous les envoyons en formation. Et d'autre part, nous organisons des cours à l'atelier pour faire bénéficier à tous des nouvelles connaissances acquises à l'extérieur. Pour travailler chez Cofabel, il faut être toujours prêt à apprendre." Cet 'apprentissage à vie' n'est peut-être pas du goût de tout le monde? Van Wassenhove: "Tous nos collaborateurs pensent que la formation permanente est importante et intéressante. Nous mettons d'ailleurs l'accent sur ce point dès le recrutement. En plus, le fait de confronter le personnel à des défis professionnels stimule son intérêt pour la formation. Et cela ne s'applique pas uniquement aux techniciens. Tous les membres de l'entreprise ont l'opportunité d'améliorer leurs performances en suivant des cours, y compris l'employé administratif qui souhaite perfectionner ses opérations dans Excel ou PowerPoint." ●

“ La soif d'apprendre n'est pas une question d'âge. C'est un état d'esprit. ”

GUIDO VAN WASSENHOVE EN BREF



- Marié et père de 2 garçons.
- Oublie tous ses soucis en jardinant.
- Aime voyager.
- Emmène régulièrement sa famille en week-end.
- Membre actif de Fedagrim, l'association belge qui représente les fabricants/importateurs de tracteurs et machines agricoles, entre autres, ainsi que les constructeurs et entreprises d'équipement d'étables..



Prévention efficace des problèmes de dos

Van Heyghen Recycling opte pour la formation ciblée

Le travail est lourd au sein de la société de recyclage gantoise Van Heyghen Recycling: à l'atelier, le recyclage est souvent manuel et les collaborateurs qui commandent les machines font des manipulations qui sollicitent fortement leur dos. Heureusement, ils ne sont pas souvent absents pour des problèmes de dos, mais Van Heyghen Recycling trouve important de permettre à son personnel de travailler dans les meilleures conditions. C'est la raison pour laquelle tous les collaborateurs ont eu la possibilité de suivre la formation Prévention de problèmes de dos. Pour le bonheur de tous, comme l'ont prouvé par la suite les nombreuses réactions enthousiastes.

Epanouissement pour tous

Tous les ans, Eliane De Wispelaere – responsable formation chez Van Heyghen Recycling – a la bonne habitude de passer le plan de formation en revue avec EDUCAM. Cette année, la concertation a débouché sur un constat: il fallait prévoir un cours de prévention des problèmes de dos. Eliane De Wispelaere: "Pour Van Heyghen Recycling, les possibilités d'épanouissement par la formation sont une évidence. Il va de soi que nous privilégions les cours en rapport direct avec le contenu du job, mais c'est encore mieux si notre personnel peut aussi en tirer profit dans sa vie personnelle. Ce qui est le cas avec une formation Prévention de problèmes de dos: tout ce qui y est inculqué peut aussi s'appliquer au jardinage, par exemple."

Photos et croquis

Lorsqu'il a été décidé d'organiser cette formation, EDUCAM et Van Heyghen Recycling ont cherché ensemble l'approche la plus efficace. Eliane De Wispelaere: "Nous nous interrogeons sur l'opportunité d'une formation standard. Un conseiller EDUCAM est donc passé chez nous pour une première analyse de la situation. Au vu du travail spécifique effectué par notre personnel, il s'est avéré que seul un programme fortement adapté porterait ses fruits. C'est dans cette optique que nous avons ensuite longuement reçu le responsable de la formation. Lors de cette visite, il a passé tous les départements au crible, a pris des photos, a croqué des situations pratiques et a parlé avec les ouvriers." Deux formations ont ensuite été composées: une formation spécifique pour les collaborateurs de l'atelier, et une formation destinée aux autres fonctions dans l'entreprise.

Cours à l'atelier

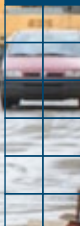
Les deux sessions ont eu lieu début mars. Bart Mentzy, chef d'atelier, témoigne: "Le cours s'est magnifiquement bien déroulé. La petite partie théorique nous a permis de comprendre les effets néfastes, à long terme, d'une mauvaise position. Cela nous a ouvert les yeux. Après, le cours s'est poursuivi au sein même de l'atelier. Nous répétions les gestes que nous faisons au quotidien, et l'instructeur nous corrigeait au fur et à mesure. Il nous a aussi donné quelques conseils sur la meilleure manière de régler les sièges des machines. Ce n'est pas du luxe quand on sait que certains d'entre nous conduisent ces engins cinq jours par semaine. Bref, la formation s'est avérée très utile et intéressante!" ●



“ Pour composer la formation, EDUCAM a passé tous les départements au crible, a pris des photos, a croqué des situations pratiques et a parlé avec les ouvriers. ”



EDUCAM vous propose aussi d'autres formations dans le domaine de la sécurité, comme **Prévention contre l'incendie ou Sécurité et environnement**. Pour connaître l'ensemble de notre offre, il vous suffit de contacter un conseiller EDUCAM en composant le 02 778 63 30.





Electro pour engins de manutention

Formation sur mesure made in EDUCAM

Manitou est le leader mondial dans la vente de chariots tout terrain. Basé à Perwez, dans le Brabant wallon, Manitou Benelux est une filiale d'usine qui soutient un réseau de 24 concessionnaires dans le Benelux. Manitou Benelux est présent sur le marché de l'agriculture, l'industrie, la construction, les nacelles et le chariot embarqué.

Hydraulique et électricité

Jean-Luc Bourgogne, responsable du centre de formation de Perwez depuis un an et demi, nous raconte comment a germé l'idée d'une formation sur mesure: "Au travers des formations techniques sur les produits Manitou auprès des concessionnaires, certaines lacunes sont apparues tant en hydraulique qu'en électricité. Nous nous sommes rendus compte que cela venait des difficultés de trouver de la main-d'œuvre qualifiée. En effet, il est très compliqué de trouver des techniciens qui possèdent les compétences requises à la fois en mécanique, en hydraulique et en électricité."

L'électronique embarquée à l'honneur

La plupart des techniciens actifs sur le réseau Manitou sont à la base des mécaniciens. Nul besoin de les former en mécanique, donc. Il en va différemment pour l'hydraulique et l'électricité. La solution s'est imposée à Monsieur Bourgogne: "Il nous est venu l'idée de développer une formation en électricité de base, mais orientée sur les produits Manitou. Plus particulièrement encore sur l'électronique embarquée dans nos engins de manutention. Partant de là, une analyse des différents types de schémas a été initiée par EDUCAM de manière à pouvoir développer le contenu de cette formation sur la base des grands principes de nos chariots rotatifs, chariots élévateurs fixes et autres chariots à plate-forme."

Une formation dense et compacte

La formation Electro pour engins de manutention est donc en fait la **déclinaison d'une formation du catalogue** EDUCAM, à savoir la formation Electricité de base. Jean-Luc Bourgogne rappelle les contraintes posées: "Nous avons deux impératifs: la formation devait être spécifique à Manitou, et elle devait être la plus courte possible sans pour autant négliger l'aspect pratique. En effet, envoyer des techniciens en formation représente un coût brut pour le concessionnaire. Et vu la quantité de travail en attente, il est difficile de s'en passer pendant de longues périodes. Or, la formation Electricité de base standard d'EDUCAM se compose de plusieurs modules de 2-3 jours. C'était trop long. EDUCAM nous a donc concocté une formation en **électricité de base pure**, une formation dense et compacte d'une durée de 3 jours."



Electricité de base – Avant/Après

Alexis Roelandt, account manager EDUCAM pour Manitou, décrit le processus de refonte d'une formation standard: "Tout est lié au public. Le **profil des participants** joue un rôle, de même que la structure de la société. Ici, le public se compose des mécaniciens des concessionnaires Manitou dans l'ensemble du Benelux. Leur mission est d'aller sur le terrain, chez le client, pour remettre les choses en état dans les plus brefs délais dans le cadre du service après-vente. Pour remplir leur mission, ils doivent impérativement être capables d'**identifier rapidement les origines d'une panne** ou d'un défaut. Or, compte tenu de la technologie actuelle, l'électricité est souvent leur bête noire."

La formation Electricité de base standard devait donc être repensée en fonction de ce public plus spécifique car, comme Alexis Roelandt l'explique: "Pour l'essentiel, ce genre de formation sur l'électricité et l'électronique était donné à des personnes du secteur automobile. Il a donc fallu **repenser son contenu et l'adapter aux machines de génie civil et aux engins agricoles.**"

Après avoir défini le programme de la formation, EDUCAM a dû relever un autre défi en vue d'optimiser l'efficacité du cours. "Il existe une grande disparité en ce qui concerne le niveau de qualification des techniciens, qui varie à la fois selon leur formation de base et selon leur expérience dans le secteur. Nous avons donc conçu une **plate-forme de pré-test en ligne**. Il s'agit d'un simple programme, disponible moyennant un login et un mot de passe, qui évalue le niveau des participants en électricité. L'objectif de cette plate-forme est double: d'une part, juger de l'**opportunité de suivre le cours** pour chaque technicien individuel, et d'autre part garantir une certaine **homogénéité des groupes** de formation."



Comme vous pouvez le constater, EDUCAM fait aussi du 100% sur-mesure.

Envie de savoir ce que nos account managers peuvent faire pour votre entreprise? Composez le 02 778 63 30 pour tout complément d'information.



SAVIEZ-VOUS QUE ... ?

... Offre technique en préparation

EDUCAM prépare une offre de formations techniques 100% sur mesure pour les secteurs connexes au métal. Dans ce cadre, six formations très demandées sont entièrement adaptées aux besoins du secteur: électronique, commonrail, diagnostic, hydraulique, climatisation et lecture de schémas et recherche de pannes. Contactez Ingrid Vossen, au 02 778 63 30, pour tout savoir sur les formations en cours de préparation.

Une formation chez **EDUCAM** renforce vos compétences

**Demandez plus de renseignements
ou surfez sur www.educam.be!**

EDUCAM vous offre un large éventail de formations efficaces. Surfez sur www.educam.be pour plus d'infos. Vous pouvez y télécharger le formulaire d'inscription pour toutes les formations EDUCAM. Complétez le formulaire et renvoyez-le par fax au **02 779 11 32** ou par mail à info@educam.be.

Le site vous présente en outre toutes les coordonnées des **conseillers en formation EDUCAM**, ainsi que de nombreuses informations sur les plans de formation, le crédit-formation, les textes des CCT, ...

Vous pouvez également **contacter** EDUCAM pour toutes les questions que vous vous posez concernant l'apprentissage et la formation. Les conseillers en formation EDUCAM prendront le temps de vous informer à propos de formations de qualité adaptées à vos besoins, du plan de formation, du crédit-formation, des primes...

Contactez-nous par téléphone
au **02 778 63 30**
par fax au **02 779 11 32**
ou par courriel à info@educam.be.

56

C'est le pourcentage d'entreprises du commerce du métal qui déclarent avoir une politique de formation au point.

Ce chiffre est issu de l'enquête sur la gestion des compétences, qu'EDUCAM a menée auprès de 112 (*) entreprises du commerce du métal.

L'enquête révèle en outre qu'une politique de formation au point passe notamment par:

- l'élaboration d'un plan de formation;
- l'organisation d'un coaching en entreprise;
- l'envoi des collaborateurs en formation.

Une politique de formation ciblée permet une meilleure coordination de toutes les actions liées à la formation: le plan de formation répond aux besoins actuels et anticipe les défis à venir. Et les connaissances acquises en formation ou par le biais du coaching peuvent être mises immédiatement en pratique.

(*)Au total, le secteur compte environ 6300 entreprises. Nous avons pris un échantillon représentatif pour cette enquête, ce qui nous permet d'extrapoler les réponses à l'ensemble du secteur.



Faites comme la majorité des entreprises du commerce du métal: assurez-vous un rendement optimum des efforts en matière de formation grâce à une politique de formation cohérente et réfléchie.
EDUCAM est là pour vous aider. Pour tout complément d'information, appelez le 02 778 63 30.

Vous préféreriez désormais recevoir ce bulletin d'informations en néerlandais (ou dans les deux langues) ? Dans ce cas, envoyez un petit courriel à info@educam.be.

