

# Une école scrute les meilleurs accueils téléphoniques

Tous les quatre ans, des étudiants de l'ESM à Genève déterminent parmi quelque 700 entreprises romandes lesquelles ont le service le plus serviable et efficace

«**C**e prix créé en 1995 permet aux étudiants en cursus bachelor d'appliquer les connaissances théoriques acquises en cours de formation à la réalité du terrain, relève Walid Taieb, coordinateur des études à l'ESM, École de management et de communication de Genève. Les étudiants gèrent le projet de A à Z, c'est-à-dire de la conception du scénario d'appel à la réalisation de l'étude, en passant par la planification du budget prévisionnel pour l'organisation de la cérémonie de remise de prix, la communication et la logistique, tout en respectant les moyens et délais à disposition.»

Le but de ce projet: appeler un panel d'entreprises romandes afin de tester la qualité de leur accueil téléphonique selon des critères bien précis. «Les PME et les sociétés de 100 employés et plus, de tous les secteurs d'activité en Suisse romande, ont été sélectionnées de manière aléatoire.»

En 2019, à l'ère d'internet, l'accueil téléphonique d'une entreprise est-il toujours un point central? «Le contact téléphonique est un élément clé pour l'image et la communication de toute entreprise, poursuit Walid Taieb. Cela fait partie de son image de marque, à tous les échelons.»

S'il avait quelques doutes au départ, Léo Labévière, 22 ans, étudiant à l'ESM qui a pris part à l'étude, est aujourd'hui aussi convaincu du bien-fondé de ce prix. «Plus j'avancais dans la récolte des données statistiques, plus je me suis rendu compte à quel point le premier contact est important. Beaucoup de gens passent encore par le téléphone...»

## Des critères précis

Pour cette 7e édition, les étudiants se sont accordés sur le scénario d'appel: une demande de stage pour la période d'été, avec l'objectif d'être transféré vers un responsable. «Les étudiants ont établi une grille d'évaluation avec différents critères, notamment le temps de réponse, la réponse, l'amabilité, l'écoute, la prise de congé, etc. Chaque étape équivaut



Les étudiants devaient faire une demande de stage. Une grille d'évaluation leur a permis, indépendamment de la réponse, de classer l'accueil téléphonique de chaque entreprise contactée. GETTY IMAGES

## Un dossier et des trophées

Le 7 février dernier a eu lieu la cérémonie du Prix Goéland. Une soirée organisée entièrement par les étudiants de l'ESM, que ce soit au niveau de la communication, de la logistique ou de la présentation. «Cette cérémonie est l'occasion de remettre aux entreprises un dossier avec le résultat personnalisé de l'évaluation effectuée», précise Walid Taieb. Les trois lauréats, Zurich Assurance, Aisa Automation Industrielle SA et la Fondation pour l'aide et les soins à domicile ont été également récompensés par un trophée de cristal et un diplôme.»

Une trentaine d'entreprises ont participé à cette cérémonie clôturée

par un cocktail dînatoire. Si ce prix Goéland permet aux PME et à d'autres sociétés d'avoir un regard externe, neutre et le plus objectif possible sur leur accueil téléphonique, il donne la possibilité aux étudiants de mettre en pratique leurs compétences et, point non négligeable, de faire du réseautage. «Après la cérémonie, nous avons pu échanger avec des chefs d'entreprise qui étaient très accessibles et ouverts», souligne Léo Labévière, étudiant. Enthousiasmées par les résultats de cette étude, des entreprises ont proposé à l'ESM et à ses étudiants de collaborer sur d'autres scénarios et projets. **N.H.**

à un certain nombre de points», explique Walid Taieb.

Cette étude a donné lieu à un résultat détaillé pour chaque entreprise. «Le fait qu'une société ait répondu favorablement ou non à la demande de stage n'a pas de conséquences sur le résultat du sondage», précise Walid Taieb.

## Un gros travail

Une soixantaine d'étudiants se sont investis durant plusieurs semaines pour la réalisation de cette évaluation personnalisée. «Cela représente un gros travail! Il a fallu être très rigoureux et minutieux pour obtenir un résultat exact», note Léo Labévière. Tout au long de ce projet, les étudiants étaient encadrés par différents intervenants qualifiés.

**Nadja Hofmann**