

Les étudiants de l'ESM testent l'accueil téléphonique des entreprises de Suisse romande.

Les étudiants bachelor de l'ESM, Ecole de Management et de Communication de Genève ont organisé la 7^e édition du Prix Goéland jeudi 7 février 2019. Ce concours, entièrement réalisé par les étudiants, récompense la qualité de l'accueil téléphonique de plus de 700 entreprises de Suisse romande, un élément clef pour l'image et la communication de toute entreprise.

Cette année, les entreprises romandes Zurich Assurance SA, Aisa Automation Industrielle et La Fondation pour l'Aide et les soins à domicile à Delémont se sont hissées en tête du classement. «Cet événement permet aux étudiants d'appliquer les connaissances théoriques acquises en cours de formation à la réalité terrain. A travers ce projet concret, l'ESM cherche à développer les compétences personnelles et professionnelles de ses étudiants, et à fédérer la relation étudiants/entreprises, un élément primordial pour notre Ecole», relève Walid Taieb, coordinateur des études à l'ESM et responsable du projet.



Remise du 1^{er} Prix Goéland du meilleur accueil téléphonique par nos étudiants à l'entreprise Zurich Assurance

La trentaine d'entreprises présentes lors de la soirée de remise du prix s'est vue remettre un dossier avec le résultat personnalisé de l'évaluation effectuée. «Les étudiants s'investissent durant de longues semaines pour mettre en place ce concours. Cela passe par la conception du scénario d'appel, la réalisation de l'étude, la planification d'un budget prévisionnel, la communication, la logistique, le tout en respectant les moyens et délais à disposition», explique Walid Taieb.

Créé en 1995, le Prix Goéland récompense, tous les 4 ans, la qualité de l'accueil téléphonique des entreprises. Testant de fa-

çon minutieuse et rigoureuse les entreprises romandes comptant plus de 100 collaborateurs, l'évaluation porte sur divers critères tels que, la promptitude à répondre, la transparence informationnelle, l'amabilité ou encore la compétence. ■

GROS PLAN

Innovations dans la formation MBA

Académie des entreprises, business school à taille humaine, les qualificatifs pour désigner l'ESM, Ecole de Management et de Communication de Genève sont nombreux. Depuis 33 ans, la «petite» université privée forme au management et à la communication et se démarque par une offre toujours à la pointe des besoins du marché et répondant à la demande des étudiants. Au-delà d'un effet de mode, son directeur Jean-Claude Charrière innove constamment en adaptant les programmes aux réalités actuelles. C'est le cas notamment du dernier né, le MBA expérientiel 4.0. «Il s'agit d'une nouvelle voie dans la formation MBA où de nombreux diplômes co-existent. Ici l'intervenant n'est plus placé au centre tel un académicien, mais fonctionne comme facilitateur et agitateur d'idées. Les étudiants sont acteurs de leur formation et travaillent dans un mode d'apprentissage basé sur la collaboration». Une manière d'aborder les études qui contraste avec les cursus universitaires traditionnels, mais qui reflète la transformation actuelle de la société et par là même du monde professionnel. Malgré ce MBA dit révolutionné, l'école genevoise garde ses valeurs fondamentales qui sont notamment d'entretenir des liens étroits avec les milieux professionnels. «Une dizaine d'entreprises partenaires marchent avec nous et agissent comme pourvoyeuses de projets», explique Jean-Claude Charrière. «Nous sommes heureux de pouvoir compter avec de belles raisons sociales comme API SA, AXA, Ballestra, EPA Guardian Protection, Epona, JDMLT, Migros Vais, Rytz et cie SA ou encore SIG».

Prochaines rentrées du printemps

- Bachelors en Communication d'entreprise, Management international, Management-marketing sport-études: rentrée 4 mars 2019. 2 ans à plein temps avec cours, stages et projets avec les entreprises.
- MBA expérientiel 4.0: cours en journée, en collaboration avec les entreprises. Rentrée: 4 mars 2019.

Toutes les informations sur esm.ch