

LE CLUB MED LANCE UN CERTIFICAT DE COMPÉTENCES UNIQUE EN FRANCE EN PARTENARIAT AVEC L'EMLYON BUSINESS SCHOOL

Attachant une importance centrale à l'employabilité de ses G.O[®] et G.E[®], le Club Med propose à ses équipes des formations inédites et un cadre de travail unique qui leurs permettent de développer de nombreuses compétences. Pour faire reconnaître l'expertise de ses G.O[®] et G.E[®], le Club Med s'est associé à la prestigieuse EMLYON BUSINESS SCHOOL afin de créer un certificat qui atteste de la transférabilité des compétences en relation client acquises au Club Med dans d'autres entreprises. Une première en France, puisque jusqu'ici aucune entreprise française n'avait encore créé un tel certificat en partenariat avec une grande école.

CLUB MED / EMLYON BUSINESS SCHOOL : UNE DÉMARCHE UNIQUE EN FRANCE AU SERVICE DE L'EMPLOYABILITÉ DES G.O[®]

LES COMPÉTENCES RELATIONNELLES DES G.O[®] RECONNUES ET CERTIFIÉES

Partenaires depuis 4 ans, le Club Med et l'EMLYON BUSINESS SCHOOL travaillent à la création d'un « **certificat G.O[®] Managers** » intitulé « **Gérer une relation client en univers haut de gamme et international** ». C'est la première fois qu'une entreprise française s'associe à une grande école de management pour faire certifier les compétences qu'elle développe chez ses collaborateurs. Ce certificat a pour double objectif de renforcer les compétences relationnelles de ses G.O[®] tout en développant et valorisant leur employabilité à l'externe. Le partenariat touche également à la recherche, à travers un projet d'étude mené conjointement par deux professeurs de l'EMLYON (Brigitte Auriacombe, professeur de Marketing et Fabienne Autier professeur de Gestion des Ressources Humaines) sur la relation de service.

UNE CERTIFICATION A DESTINATION DES G.O[®] À FORT POTENTIEL

Les premiers processus de certification débiteront en septembre 2015. **Ils s'adresseront dans un premier temps aux G.O[®] Managers (responsables loisirs et responsables hôteliers notamment) travaillant dans les pays d'Europe, d'Afrique et du Moyen-Orient.** Tous seront des managers volontaires ayant été détectés pour leurs capacités d'évolution au sein du Club Med et ayant déjà suivi une liste précise de formations sur la relation client en univers haut de gamme et international au sein de l'Université des Talents du Club Med. De plus, ils auront obligatoirement un haut niveau d'anglais compris entre 605 et 780 TOEIC¹.

LE E-LEARNING ET LA MISE EN SITUATION AU CŒUR DU PROCESSUS DE CERTIFICATION

Une fois les G.O[®] sélectionnés, la première étape du processus de certification consistera à évaluer leur connaissance du « référentiel Club Med » autrement dit le socle de compétences à maîtriser lorsque l'on travaille au sein de l'entreprise. Pour ce faire, **le Club Med a créé en partenariat avec l'EMLYON un moteur de e-learning nouvelle génération, la Méthobox**, qui permettra à chaque G.O[®] d'auto-évaluer ses connaissances partout dans le monde sur ordinateur, tablette ou smartphone. Cet outil permettra de créer une formation sur-mesure, ciblée sur les lacunes de chacun, et qui évoluera en temps réel en fonction des réponses. Après cette première étape, **les G.O[®] suivront des sessions de formation sur la relation client au sein de l'Université des Talents mais aussi avec des professeurs de l'EMLYON.** A l'issue de ces formations, les aptitudes relationnelles des G.O[®] seront évaluées par un jury composé d'experts métier du Club Med et de professeurs de l'EMLYON à travers des mises en situation professionnelles concrètes pour se voir délivrer, en novembre 2015, le certificat « Gérer une relation client en univers haut de gamme et international » de l'EMLYON.

¹ Test of English of International Communication

FOCUS SUR :

DES FORMATIONS INNOVANTES AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DES TALENTS

Au delà de cette certification, le Club Med a développé cette année encore des formations originales pour enrichir les compétences de ses G.O[®] à fort potentiel et ainsi contribuer à leur employabilité interne comme externe.

LE JEU COMME OUTIL DE FORMATION AU MANAGEMENT

Le Club Med a noué un partenariat, avec le Centre national de Formation aux Métiers du Jeu et du Jouet (FM2J), afin de proposer une nouvelle formation fondée sur le jeu. Le FM2J, qui travaille en étroite collaboration avec la Boutique des Sciences et l'Institut d'étude du travail de Lyon de l'Université Lyon 2, a notamment travaillé sur le rôle du jeu pour prévenir les risques de développement de la maladie d'Alzheimer, et s'est intéressé à l'impact du jeu dans la formation et le développement des collaborateurs mais également dans la consolidation des savoir-faire professionnels. Ainsi, en juin prochain, 60 G.O[®] identifiés comme ayant le potentiel pour des fonctions de manager seront réunis au sein du village de Vittel pour une formation qui prendra la forme d'un grand jeu de plateau en équipe. « Cette session de formation aura pour objectif de faire prendre conscience à nos G.O[®], à travers le jeu, des compétences nécessaires pour un manager, notamment la coopération et la gestion des talents et compétences de chaque individu au sein d'une équipe » explique Audrey Bonfillon, Directrice de la Formation sur la zone Europe-Afrique-Moyen-Orient au Club Med.

DES ATELIERS THÉMATIQUES POUR RÉVÉLER LE TALENT DES G.O[®]

La formation des G.O[®] est axée sur le développement des compétences comportementales et managériales avec des ateliers sur le relationnel, la posture, l'image mais aussi sur la coopération et la gestion d'équipe « L'objectif est de mobiliser, fidéliser et accélérer le développement des compétences des G.O[®] en vue de leur évolution au sein de l'entreprise » indique Marie Louf, responsable de la Formation France au Club Med. Au total, ce sont plus de 150 sessions de formation qui sont organisées chaque année dans le cadre du programme de développement des G.O[®] afin de valoriser et fidéliser les équipes mais aussi pour accroître leurs opportunités de carrières.

Les images de la session de formation 2014 dédiée au développement des compétences relationnelles des G.O[®] au sein du village de Vittel sont disponibles sur la page Youtube ClubMedJobs : <https://www.youtube.com/user/ClubMedJobs> (Intégrer la vidéo finalisée).

À PROPOS DE

Inventeur du concept de « club de vacances », le Club Méditerranée est le leader mondial des vacances Tout Compris, haut de gamme, conviviales et multiculturelles. Arrivé en 2012 au terme de la première phase de son projet de montée en gamme engagé en 2004, le Club Med est aujourd'hui présent dans 25 pays. Il compte annuellement 66 villages, le bateau de croisières et les villas répartis sur quatre continents dont 44 en Europe-Afrique. La Business Unit Europe-Afrique (la plus importante du Groupe devant l'Amérique du Nord, l'Amérique Latine, l'Asie-Pacifique et la Grande Chine) réunit près de 13 200 G.O[®] et G.E[®] et gère près de 23 000 affectations de saisonniers par an.

Rendez-vous sur Clubmedjobs.com pour postuler et sur [la page Facebook Club Med Jobs FR/EN](#) et le compte [Twitter ClubMedJobs_fr](#) pour retrouver toutes les actualités RH du Club Med.

CONTACTS PRESSE UNIQUEMENT

Sophie REINACH
Club Med
01 53 35 35 87
sophie.reinach@clubmed.com

Lucille SIMON
TBWA\CORPORATE
04 37 47 36 28
lucille.simon@tbwa-corporate.com