

« Professionnel, ponctuel, flexible et tout à fait sur mesure »

Petra Schyvynck est responsable des formations chez Dexia Insurance Belgium – jusqu’il y a peu Les AP Assurances et Dexia Insurance. Elle fait le point sur 15 ans de collaboration avec Lerian. La connaissance des langues devient de plus en plus importante dans cette société qui étend ses activités au niveau européen. Lerian, et maintenant Lerian-Nti Languages, reste un partenaire privilégié.



Petra Schyvynck: « Notre société s’internationalise de plus en plus. Les formations linguistiques deviennent donc de plus en plus importantes. Dans le passé, je recevais une demande tous les deux mois et maintenant je reçois trois demandes par mois! Etant donné que 70 % des collaborateurs sont néerlandophones, notre demande s’oriente surtout vers des cours de français (et de néerlandais dans une moindre mesure). Au niveau du groupe, on demande de plus en plus de reporting en anglais. Quelques collaborateurs ont en outre étudié l’italien afin d’explorer ce nouveau marché. »

Le travail sur mesure est plus efficace

Lerian répond aux besoins des entreprises. Les différents départements de l’entreprise peuvent suivre une formation qui correspondra parfaitement à ses besoins tant en matière de vocabulaire spécifique que de niveau des étudiants.

Petra Schyvynck: « Nos réceptionnistes apprennent à accueillir les clients dans les différentes langues. Les collaborateurs des départements commerciaux améliorent

leur façon de communiquer par téléphone avec les clients. Les managers développent leurs compétences communicatives en réunion: comment défendre son point de vue dans la langue-cible, comment intervenir de manière polie, comment faire une présentation? Les cours de langues sur mesure sont peut-être un peu plus chers au départ, mais ils ont prouvé leur efficacité par la suite. Si nous envoyons nos collaborateurs suivre un cours de langue général, ils en reviennent souvent insatisfaits. »

Face-à-face

Dexia Insurance Belgium a une préférence pour les modules semi-intensifs où le participant suit un demi jour de cours privés pendant 5 jours consécutifs. Un professeur, un candidat en face-à-face.

Petra Schyvynck: « Une immersion d’une semaine fait vraiment des merveilles. Si un collaborateur non-néerlandophone va travailler dans un département néerlandophone, il peut déjà très bien fonctionner après ce type de cours d’une semaine. Et après un mois, il est bel et bien parti. Nous veillons toujours à ce que la connaissance

linguistique ne s’érode pas. Les formules d’été sont particulièrement populaires chez Dexia Insurance Belgium. Pendant les mois d’été, nos collaborateurs ont une charge de travail moins importante et les semi-intensifs d’été sont aussi meilleures pour notre budget (*rires*). »

Bon rapport

Petra Schyvynck: « Décrire Lerian en quelques mots? Je ne dois pas réfléchir longtemps: *professionnel, ponctuel et flexible*. Nous envoyons parfois nos demandes de cours assez tardivement mais ils trouvent toujours une solution. J’apprécie également le suivi rapide et le fait que l’on reçoive une évaluation des candidats. Les responsables sont ainsi au courant des progrès réalisés par leurs collaborateurs. Les formateurs s’adaptent totalement à notre culture d’entreprise. Nous apprécions également le fait que Lerian propose ses nouveaux modules à titre informatif plutôt que de les vendre ou de nous forcer la main. Dans l’avenir, nous organiserons encore bien d’autres formations avec Lerian et même pour notre département international au Luxembourg ou en France. »