

Let's talk!

Nouvelles instructives de Lerian-Nti Languages – édition 3

1

AKIRA Translations, le dernier-né de la famille Lerian-Nti



C'est au mois de mars que le bureau de traduction AKIRA Translations SA, dernier-né de la famille Lerian-Nti, a été porté sur les fonts baptismaux. Qu'a-t-il de plus à offrir que les autres ? La réponse est simple : un service de traduction de A à Z, résolument axé sur la qualité et le sur mesure. Entretien avec Isabel et Lieven...

Isabel : « Nous cherchions un nom bref et percutant, ayant une consonance agréable dans toutes les langues. AKIRA signifie 'intelligence' en japonais. Une approche intelligente de la traduction, telle est la mission d'AKIRA. »

Lieven : « C'est pour cela que nous fournissons nos traductions prêtes à l'emploi, dans le format de fichier souhaité. »

Les entreprises consacrent des budgets considérables à la communication et à leur documentation : sites Web, brochures, dépliants, manuels, etc. Et elles ont raison, estime **Isabel Hardeman**. « Mais elles ne s'investissent pas toujours autant dans la traduction de ces documents, qu'elles abordent souvent à la hâte, au terme du cycle de production. C'est dommage car

pour réussir dans les affaires, entretenir ses relations et convaincre, la communication écrite dans une autre langue est tout aussi vitale. Et elle ne doit pas 'sentir' la traduction. »

Un cap autonome

AKIRA est né au sein de l'école de langues. La fondation d'un bureau de traduction s'inscrit, en effet, dans la vision très étendue de Lerian-Nti sur la langue et le rôle qu'elle entend y

jouer. **Isabel** : « Nous avons toutefois décidé de suivre un cap autonome. AKIRA n'est pas un sous-département mais bien une entreprise distincte dont l'activité clé réside dans la traduction. Nous profiterons, certes, de notre expertise mutuelle. Dans ce sens, nous sommes des partenaires et l'interaction est une évidence. »

Une solution globale

AKIRA propose des traductions professionnelles de et vers quasi toutes les langues, dans presque tous les domaines. **Isabel** : « Nous croyons au principe de la solution globale. Nous proposons à nos clients un service 'all-inclusive', de l'analyse approfondie de leur terminologie au texte définitif et prêt à l'emploi, dans tous les formats de fichiers courants, pour PC ou Macintosh. Nous nous chargeons donc aussi des graphismes InDesign, FrameMaker, QuarkXPress et Photoshop ou des documents XML et HTML. Bref, nos traductions peuvent être utilisées immédiatement pour une présentation, une impression ou une publication. »

Le souci de la qualité

Chez AKIRA, nous accordons une importance cruciale à la qualité et au travail sur mesure pour toute entreprise. « Nous travaillons exclusivement avec des locuteurs natifs, des experts de la langue chevronnés – en termes de connaissances et d'expé-

rience – dans un domaine spécifique. Tout projet de traduction fait l'objet d'une préparation minutieuse et d'un suivi rigoureux, avec l'aide des personnes et des moyens adéquats. Les textes sont ensuite révisés et corrigés par un spécialiste de la langue », explique Isabel.

La langue sur mesure

Les nombreuses années d'expérience de Lieven Lannoo, Operations Manager chez AKIRA, lui ont permis d'accumuler une solide expertise des techniques de traduction. « Nous utilisons des logiciels de gestion terminologique afin de dresser des listes de termes liés à un secteur spécifique, voire à une entreprise particulière. Ainsi, nous disposons d'ores et déjà de lexiques très étoffés dans divers secteurs, que nous transmettons systématiquement à nos traducteurs et réviseurs avec chaque projet, afin de garantir la qualité et la cohérence linguistiques. Ces outils nous permettent en outre d'améliorer notre productivité et notre rapidité. Le client a donc la certitude d'une approche rentable », précise Lieven. Une approche qui est, de surcroît, nettement orientée client. « Chaque client s'adresse à son gestionnaire de projet, qui assure le suivi et la coordination de la traduction de bout en bout. Un service de traduction sans souci... c'est ce qui fait notre fierté », conclut Isabel.

Votre brochure en cinq langues sous InDesign ? Une version française et anglaise de votre site Web en XML ? Un manuel technique en danois sur un fichier Word ? AKIRA vous propose un service de traduction de A à Z, sans le moindre souci. Tél. : 02.739.45.25 ; e-mail : info@akiratranslations.be.

ALLIANCE CONCLUE AVEC ITA
Lerian-Nti
se lance sur
la scène
internationale

> P2

FORMATIONS POUR MANAGERS
Module de
formation pour
managers ayant
des besoins
en langue précis

> P3

HILDE (ARVAL) : BLENDED LEARNING
La combinaison
de méthodes
pédagogiques

> P3

L'ÉQUIPE D'ACCUEIL DE LERIAN-NTI
Nos talents
en première
ligne !

> P4

Let's think Une croissance constante

Que représente exactement Leria-Nti ? La réponse à cette question n'est plus aussi simple qu'avant car nous sommes en pleine expansion depuis notre fusion. Et cela se reflète dans notre offre. Nous sommes une entreprise dont le domaine clé est la langue et tout ce qui s'y rapporte. Dans ce contexte, nous cherchons en permanence les lacunes que nous sommes susceptibles de combler grâce à nos connaissances, à notre approche et à notre personnel. Résultat : un éventail de services toujours plus riche et diversifié. En voici un florilège.

Formations sur mesure en matière de langues et de communication. Ces formations sont dispensées de manière vivante et interactive par des professeurs chevronnés, qui aident des adultes à apprendre une langue cible ou à corriger/étouffer leurs connaissances via des cours privés ou en petits groupes. Quant à nous, nous épaulons nos enseignants et étudiants de toutes les manières possibles. C'est là que réside notre activité clé, et c'est à cette fin que nous avons développé...

La plate-forme e-learning. Il s'agit d'une plate-forme en ligne très conviviale, constituée d'exercices liés à des bases de données incluant des listes terminologiques et règles grammaticales pertinentes. L'étudiant peut donc se focaliser sur son apprentissage, tout en bénéficiant d'un matériel parfaitement adapté à son

niveau linguistique, à son secteur et à son environnement de travail. Disponible dans trois langues cibles - le néerlandais, l'anglais et le français - ce système comprend quelque 1.200 séries d'exercices pour chaque langue. Une plate-forme en allemand est en cours d'élaboration. Cette plate-forme intelligente optimise aussi nos performances en matière de...

Blended Learning, c'est-à-dire l'alliance de l'apprentissage 'en direct' et de l'e-learning. L'e-learning personnel intervient souvent à la suite d'une formation collective et peut être combiné à un soutien du professeur. La plate-forme personnelle permet à ce dernier d'attribuer des exercices spécifiques et même de corriger des exercices ouverts, réalisés par l'étudiant. Tout cela est possible grâce à...

Flexi, le système de gestion transparent. Flexi sous-tend tous les aspects administratifs des formations, en plus des activités d'e-learning. La principale qualité de Flexi réside dans son extrême transparence. Les responsables des formations disposent d'un mot de passe pour accéder à la plate-forme Web via le site www.lerian-nti.be. Ils peuvent alors consulter et télécharger toutes les données relatives aux formations.

Des tests linguistiques particulièrement exhaustifs. Chez Leria-Nti, vous pouvez compter sur le logiciel BULATS, un outil idéal pour déterminer les compétences linguistiques de plusieurs collaborateurs d'une manière uniforme. Mais ce n'est pas tout. Comme de nombreuses entreprises recrutent via leur site Web, nous développons actuellement des tests évolutifs en ligne pour le néerlandais, le français, l'allemand et l'anglais. Il sera alors possible d'intégrer un lien vers notre plate-forme afin que votre candidat puisse d'emblée passer un test linguistique. Pratique, non ?

Pour les traductions aussi, vous êtes bienvenu. La nouvelle société sœur de notre groupe, AKIRA Translations SA, fait souffler un vent nouveau sur le marché des traductions. Elle garantit, en effet, la qualité, la flexibilité et un service optimal - des principes que nous connaissons parfaitement. Notre 'sœur' peut également compter sur notre soutien.

Enfin, nous nous lançons sur la scène internationale. Cette édition vous en apprendra davantage sur notre partenariat avec ITA. Et sur tous les autres développements récents de notre société spécialisée en langues. Envie d'en savoir plus ? Let's Talk !

Jan Hardeman et Els Van den Brempt

Leria-Nti se lance sur la scène internationale

« De plus en plus d'entreprises nous demandent des formations en langues à l'échelon international. Avec le même niveau de service et de qualité », déclare Jan Hardeman de Leria-Nti. « C'était le signal que nous attendions pour rechercher des partenaires étrangers partageant notre vision et notre philosophie. » Entre-temps, l'alliance avec la société néerlandaise ITA Talencentrum est devenue réalité. « C'est une excellente évolution mais pas un point final. »

Leria-Nti se lance sur la scène internationale...

Jan Hardeman : « Cette initiative répond au nombre croissant de demandes émanant de notre clientèle internationale. Avant, nous cherchions une école de langues à l'étranger mais à présent, nos clients veulent davantage de service. Les décisions relatives aux formations linguistiques sont souvent prises au niveau central, et les entreprises s'attendent à ce que l'on travaille partout de la même manière. C'est un gage de qualité et d'efficacité. Nous sommes donc partis en quête de partenaires partageant nos points de vue, avec lesquels nous pourrions établir un accord de collaboration stratégique. C'est ainsi que nous sommes arrivés chez ITA Talencentrum aux Pays-Bas. Nous avons également des projets concrets pour la France et l'Autriche, car nous comptons poursuivre le développement de notre réseau. »

Pourquoi ITA Talencentrum ?

Jan Hardeman : « ITA Talencentrum est sur la même longueur d'onde que nous. Ainsi, elle place la barre extrêmement haut en matière de qualité, et accorde une place centrale aux attentes et souhaits du client et de l'étu-

diant. Et comme nous, elle s'enorgueillit d'être particulièrement flexible. Ses formateurs sont des locuteurs natifs professionnels et qualifiés, qui ont généralement plusieurs années d'expérience à leur actif. ITA possède quatre sièges, situés à Amsterdam, La Haye, Rotterdam et Zutphen. »

Comment avez-vous fait connaissance ?

Cintha Roersma, directrice commerciale chez ITA Talencentrum : « Nous avons fait connaissance avec Leria-Nti fin 2006. Son initiative tombait à point nommé : nous aussi, nous recevons souvent des demandes de clients qui souhaitent des formations dans les pays limitrophes. Nos similitudes et complémentarités sont très vite apparues. Nous appliquons les mêmes procédures et normes de qualité, nous nous adressons au même type de clients. »

Le coup de foudre, en quelque sorte ?

Cintha Roersma : « En tous les cas, nous avons été fortement impressionnés par leur plate-forme e-learning. A présent, la licence est en ordre et nous allons bientôt lancer un projet pilote

auprès d'un bureau de comptabilité à Rotterdam. Le responsable pédagogique de Leria-Nti pour le néerlandais est déjà venu chez nous à plusieurs reprises afin de familiariser nos enseignants avec le système. »

Jan Hardeman : « Nous partageons nos bases de données, nous échangeons les contenus et exercices, nous profitons de nos connaissances et expériences mutuelles, sur le plan technologique et linguistique. C'est un enrichissement dans les deux sens. »

Quelle est la valeur ajoutée pour les étudiants et les clients ?

Cintha Roersma : « Les entreprises et organisations implantées aux Pays-Bas et en Belgique peuvent désormais compter sur une même qualité de part et d'autre de la frontière. Elles ne doivent donc plus chercher un institut dans le pays voisin, mais peuvent consulter leur partenaire habituel et profiter d'un service équivalent à l'étranger. Les procédures et méthodes didactiques sont homogènes, d'où une qualité uniforme. L'application, par ITA Talencentrum, du principe Blended Learning de Leria-Nti, renforce encore cette unicité. Un autre avantage réside



Cintha Roersma et drs. J.H.E. Kruithof, directeur ITA Talencentrum

dans le fait que les étudiants suivront les mêmes cours en Belgique et aux Pays-Bas. Si un participant se rend dans le pays voisin en plein milieu d'une formation et souhaite continuer, il pourra prendre le train en marche. »

Pour de plus amples informations sur ITA Talencentrum, consultez le site www.ita-talencentrum.nl

Nouveau pour les étudiants Le e-lexique de Leria-Nti

Apprendre une langue c'est aussi... apprendre le vocabulaire. Un exercice ennuyeux ? Bien au contraire. Chez Leria-Nti, l'apprentissage est agréable, y compris en dehors des heures de cours. Grâce à nos outils Internet, vous vous mettez au travail où et quand bon vous semble, à votre propre rythme. Comment ? Rien de plus simple : les étudiants reçoivent un nom d'utilisateur et un mot de passe leur permettant de s'identifier sur le site web de Leria-Nti. Ils ont ainsi accès à un univers linguistique très varié pour combler leurs lacunes lexicales. Pour faire simple : vous y trouvez du vocabulaire sur mesure pour remédier à toutes vos faiblesses. Jan Hardeman nous en explique le principe.

Général ou spécifique ?

Vocabulaire professionnel, vocabulaire spécialisé ou vocabulaire de la vie de tous les jours ? Vous avez le choix entre deux listes (de minimum 80 mots) en fonction de votre profession, secteur, service, intérêt,... pour vous exercer. Vous pouvez également consulter des listes terminologiques spécifiques à un secteur ou une entreprise que nous développons sur mesure pour nos clients. Une flexibilité maximale.

L'interrogation

Vous possédez le vocabulaire ? Prouvez-le ! Le système intelligent de Leria-Nti teste vos connaissances et enregistre vos erreurs. Après chaque test, vous obtenez le résultat ainsi qu'un récapitulatif des erreurs commises. Lors du test suivant, le système reprend les erreurs commises précédemment et ajoute de nouveaux exercices. Vous pouvez mesurer vos progrès au moyen de l'historique des tests.

Piedee, le perroquet, apporte une touche ludique et donne la prononciation correcte de tous les mots.

Un complément d'information ou une démo ?
Téléphonez-nous au 02/217 37 47.

Nouveau pour les responsables de formation Suivez vos formations au premier rang avec l'e-reporting de Leria-Nti

Grâce à la plate-forme unique de e-learning sur Internet de Leria-Nti, une entreprise peut très facilement suivre les formations de ses collaborateurs. Le responsable formation a accès (avec un mot de passe), via notre site web www.lerian-nti.be, à la plate-forme Internet comportant toutes les données relatives aux formations. Le e-reporting comprend 3 volets : les récapitulatifs mensuels, les rapports et le suivi e-learning.

Récapitulatifs mensuels

Quels jours les formations ont-elles eu lieu et quels étudiants y étaient présents ? Vous pourrez le savoir ici rapidement et à tout moment.

Rapports et contenu pédagogique lors de chaque module de formation

Vous pouvez consulter par étudiant des informations utiles, à l'instar du niveau en langues (scindé selon des compétences linguistiques pertinentes), de

remarques et de recommandations, ainsi que tous les rapports de test et d'évaluation.

Vous pouvez également consulter le « course curriculum » (ou trajet pédagogique) de chaque formation. Ce rapport précise en effet les compétences spécifiques et sujets qui seront traités lors des cours ainsi que les méthodes pédagogiques mises en œuvre.

Suivi e-learning

Vous voulez en savoir plus sur la plate-

forme e-learning et le trajet e-learning personnel de vos collaborateurs ? Un plan pratique vous guide immédiatement. Vous y trouverez notamment des informations sur la date de la dernière session, le nombre de sessions, le nombre d'exercices réalisés et restant à effectuer... A tout moment, vous pouvez consulter le trajet e-learning individuel de chaque étudiant et même les exercices personnels (y compris réponses et solutions possibles).

Tous les élèves (niveau minimum 0,5/5 ALTE ou A1 CEF) qui suivent une formation en anglais, néerlandais ou français chez Leria-Nti, ont un accès illimité à la plate-forme e-learning, et ce, pendant toute la durée de la formation et jusqu'à quatre semaines par la suite. Dès le premier mardi suivant le début de la formation, les élèves reçoivent chaque semaine une série d'exercices sur la plate-forme. Cette série comprend 5 exercices auto-correctifs adaptés au niveau de l'élève.

Paul Brattle, Head of the English department : « Des cours de langues intensifs pour managers »



Imaginez : vous êtes un manager et dans quatre semaines, vous devez mener une importante réunion internationale à Zurich. Le problème, c'est que vous ne maîtrisez pas suffisamment l'anglais des affaires mais il n'est pas question de louper le coche. Que faire ? Lerian-Nti a conçu un module de formation spécifique pour les managers aux agendas surchargés et aux besoins linguistiques précis. Let's have a look !

L'anglais est la langue des affaires par excellence et est de plus en plus souvent utilisé comme langue de travail, surtout dans les entreprises bilingues. La demande de formations en anglais professionnel a le vent en poupe depuis plusieurs années. En tant que 'Head of the English Department' chez Lerian-Nti, Paul Brattle en est parfaitement conscient. Les collaborateurs confrontés à une mission spécifique à court terme – mener une négociation, diriger une réunion, faire une présentation, recevoir des invités étrangers avec l'anglais comme langue véhiculaire – tiennent, bien évidemment, à se montrer sous leur meilleur jour. Paul Brattle : « La crédibilité est étroitement liée à la communication. Un langage fluide, clair et précis renforce considérablement l'impression de compétence, et nos formations en langues pour managers répondent à cette attente. En effet, elles sont axées

à 100 % sur les besoins de l'entreprise et de l'étudiant - un apprentissage intensif dans un contexte bien défini - et s'adressent en premier lieu aux cadres et managers. »

Droit au but

Lerian-Nti dispose des connaissances et du personnel adéquats pour relever ce défi.

Paul Brattle : « L'enseignant est sélectionné en fonction du client et de sa demande. La plupart de nos formateurs possèdent une solide expérience ainsi qu'une affinité avec un secteur particulier. Il faut en outre que le courant passe bien avec l'étudiant car la clé du succès réside dans l'interaction entre les deux. Le contenu de la formation est, par définition, réalisé sur mesure et totalement basé sur la situation pratique. La formation est également très axée sur le résultat. La durée et l'approche

des cours sont variables : nous travaillons jusqu'à l'obtention de l'objectif fixé, ce qui dépend étroitement du niveau linguistique de l'étudiant. »

Que la formation s'étende sur 10 ou 30 heures de cours, la flexibilité est toujours essentielle. Le moment et le lieu sont fixés en concertation avec l'étudiant.

Paul Brattle : « L'objectif n'est pas de maîtriser parfaitement une langue, mais bien de permettre au participant de communiquer au même niveau que ses interlocuteurs dans la situation spécifiée, sans problèmes imputables à des lacunes linguistiques. Notre mission est accomplie si le manager peut se concentrer à 100 % sur la négociation, l'argumentation, la présentation, ... et non sur la recherche des mots et expressions idoines. »

Let's talk... with

Davena Howell – professeur d'anglais chez Lerian-Nti

D'origine britannique, elle donne des cours d'anglais en Belgique depuis 15 ans déjà. Elle a délibérément pris part à la croissance qu'ont connue les cours de langues ces dernières années.

« Lorsque j'ai débuté chez Lerian-Nti, nous étions 8 professeurs d'anglais. Maintenant, nous sommes déjà plus de 40 ! », nous confie Davena Howell autour d'une bonne cup of tea.

Davena Howell : « J'ai commencé à donner des cours privés d'anglais alors que je vivais au Portugal. Après avoir fait la connaissance de mon mari, un Belge, j'ai déménagé en Belgique. Mon époux m'a encouragée à suivre le « Pilgrim's Course », un cours d'enseignement de l'anglais comme langue étrangère. Avant même de m'en être rendue compte, j'étais devant la classe. »

Autres temps, autres besoins

« Lorsque j'ai débuté, il n'existait pas beaucoup d'écoles de langues et la demande était, elle aussi, moins importante. Toutefois, les cours de langues n'ont cessé de se développer depuis lors. A vrai dire, la base est restée inchangée : vous apprenez une langue à vos étudiants, mais grâce aux nombreux systèmes d'apprentissage innovateurs, vous pouvez avoir recours à une multitude de méthodes : e-learning, blended learning, etc. De grands progrès ont été réalisés. Les étudiants d'aujourd'hui ont d'autres besoins : ils ont besoin de nettement plus de compétences que jadis et le programme de cours y apporte une réponse : donner des présentations, avoir des entretiens téléphoniques, entretenir des contacts commerciaux, etc. Une remarque qui s'applique une fois de plus à l'anglais, LA langue véhiculaire dans de nombreux secteurs. »

Super étudiants

Après tant d'années, ces évolutions sont la raison pour laquelle Davena aime encore autant donner cours chez Lerian-Nti. Davena : « Vous évoluez en même temps que ces nouvelles méthodes pédagogiques. J'ai en outre face à moi de véritables « super étudiants » : non seulement ils apprennent de moi, mais j'apprends moi aussi beaucoup d'eux, ce qui me permet de rester up-to-date. »

Et les étudiants sont motivés. Ils ont conscience de l'importance de l'apprentissage des langues.

Davena : « Voir les progrès réalisés par un étudiant est ce qui me procure le plus de satisfaction professionnelle. C'est pourquoi j'aime aussi donner des cours privés. Le contact est plus personnel et je peux suivre l'étudiant de près. » Grâce à l'interaction avec les étudiants et l'atmosphère agréable, Davena se passionne à 100% pour son travail. « J'adore mon travail chez Lerian-Nti. On peut s'appuyer sur un vaste réseau de collègues professeurs et coordinateurs. Il y règne un bon esprit d'équipe, condition sine qua non : une bonne coopération est indispensable pour garantir la qualité défendue par Lerian-Nti. »



Hilde Wynant, Manager Business Support chez Arval « Le Blended Learning : ça marche ! »

Avec le Blended Learning, vous travaillez la langue cible sous divers angles. La combinaison des méthodes d'apprentissage donne des résultats tangibles, et la diversité est source de motivation. C'est, du moins, l'opinion de Hilde Wynant, Manager Business Support chez Arval. Un témoignage issu de la pratique.

« Arval est une société de leasing automobile active dans 19 pays, dont la maison mère se situe en France. Son siège belge emploie 120 personnes », explique Hilde Wynant. La formation des collaborateurs compte parmi ses attributions. « Nous estimons la formation - y compris l'apprentissage des langues - importante pour motiver et fidéliser le personnel. Mais ce n'est pas tout. Nous sommes un prestataire de services. La voiture de leasing est partout la même. C'est notre service qui fait la différence. Et dans cette optique, la connaissance des langues est essentielle. Nous voulons nous profiler en tant qu'entreprise bilingue où le client est servi dans sa propre langue. » Pour Hilde Wynant, le succès d'une formation en langues est éminemment tributaire de la qualité de l'enseignant. « Il faut que le courant passe et à cet

égard, notre relation avec Lerian-Nti est très gratifiante. Nos participants sont ravis. »

Un cocktail qui fait mouche

« A présent, nous sommes familiarisés avec divers modules et formules d'apprentissage. Lerian-Nti nous recommande la meilleure stratégie en fonction de nos souhaits et des besoins du participant. Une douzaine de collaborateurs suivent actuellement un cours de français ou de néerlandais via le Blended Learning. Cette approche combine les formations 'face à face' en petit comité avec des cours par téléphone et des exercices en e-learning. » Les groupes sont composés de collaborateurs de différents départements ayant un niveau linguistique similaire. Pendant 12 semaines, la formule alterne une semaine deux heures de

cours, à un moment convenu dans nos bureaux, et une semaine avec une demi-heure de cours individuels par téléphone. Dans l'intervalle, les collaborateurs s'exercent via la plate-forme d'e-learning. Globalement, Hilde Wynant trouve cette immersion linguistique plutôt intensive. « Cela permet de travailler la langue cible sous divers angles en plus d'être interactif, varié et très axé sur la pratique. Son rapport coûts-bénéfices est également avantageux. »

Rendement et transparence

La motivation est un facteur crucial, ajoute Hilde Wynant. « On n'embarque pas dans une formation à la légère : l'investissement doit être rentable. Le Blended Learning demande de la discipline et pas mal de temps. L'engagement et le respect des règles

sont également indispensables. Lerian-Nti s'efforce d'ailleurs d'optimiser le rendement de l'apprentissage. Il est en outre très pratique, en tant que responsable des formations, de pouvoir accéder à la plate-forme e-learning. On peut ainsi garder un œil sur les présences, les progrès et l'engagement des participants. Une transparence que nous apprécions. »

« Il n'existe pas de solution miracle pour apprendre une langue. Une demi-heure de cours par semaine ne suffit pas. L'environnement de travail doit, lui aussi, être impliqué dans le processus. Cette culture de la mixité linguistique doit littéralement prendre vie au sein de notre entreprise. Et ce n'est possible que si les managers et la direction s'y intéressent, si nous assurons un suivi systématique des connaissances linguistiques, si les collègues se parlent dans la langue cible sur le lieu de travail, etc. La pratique reste encore la meilleure des écoles ! »





Nos talents en première ligne

L'accueil de nos clients et étudiants est une fonction cruciale chez Lerian-Nti. On peut même dire que la réception est le cœur battant de notre école de langues. Qui gère ce carrefour intense de personnes et de contacts ? Quel secret se cache derrière l'éternel sourire de nos réceptionnistes ? Permettez-nous de vous présenter Katinka et Sarah, nos talents en première ligne.

SARAH :

« Les clients sont agréablement surpris lorsque je les reconnais et les appelle par leur nom »

Sarah De Potter (23) fait le beau temps à la réception depuis septembre 2005. Pour travailler ici, son enthousiasme, son talent organisationnel et la passion des langues sont indispensables. « Nous sommes confrontées à de très nombreuses questions de clients, d'étudiants ou de professeurs, parfois au même moment, à la réception ou par téléphone. Garder la tête froide et aider ces gens le plus vite possible, telle est notre mission. Et ce n'est pas si difficile de sourire, même en période de pointe ! J'adore mon travail car il est extrêmement varié. Et je pense que cela se voit. »

KATINKA :

« Si nous sommes une plaque tournante de personnes et de cultures ? Et comment ! »

Katinka Baete (45) est devenue une valeur sûre de la réception. En six ans, elle a eu largement le temps d'apprendre la musique. Vous pouvez lui parler en néerlandais, en français, en allemand, en anglais ou en espagnol. Bref, vous l'aurez compris : c'est une vraie polyglotte.

« J'ai toujours eu la bosse des langues. Et j'adore organiser. En fait, ce travail me va comme un gant. » (rire) « Planifier des formations, réserver des locaux pour les cours, prévoir du matériel didactique, renseigner les gens, ... Ici, le travail de réception représente bien plus qu'un accueil téléphonique et personnel. Mais c'est justement ce qui le rend si passionnant. En plus, Sarah et moi, nous nous entendons à merveille. Nous sommes toujours prêtes pour le client. Et plutôt deux fois qu'une ! »

L'équipe commerciale de Lerian-Nti se renforce

N'oublions pas nos commerciaux : ils sont, eux aussi, la carte de visite de notre entreprise. On vous présente : Zineb.

ZINEB :

« Aligner au mieux l'offre et la demande, c'est l'essence même de mon travail. »

Zineb Grévisse est le visage de Lerian-Nti sur le marché francophone. « Je travaille ici depuis '95, mais maintenant je me concentre aussi sur les ventes et le planning. La majeure partie de mon temps est consacrée à l'établissement et à l'entretien des contacts avec les clients et prospects, ainsi qu'au suivi de leurs besoins et de leur satisfaction. Nos interlocuteurs sont généralement des gestionnaires des RH ou des responsables des formations. Pourtant, chaque contact avec les clients est unique : les entreprises diffèrent, les besoins varient... il n'y a pas de question standard. Analyser les souhaits et attentes de nos clients et leur apporter une réponse adéquate, c'est tout ce que j'aime ! L'alignement de l'offre et de la demande implique aussi une adaptation optimale des formations à l'entreprise et à l'étudiant. Notre aptitude à maintenir un degré de flexibilité élevé malgré les délais serrés est un atout précieux. »

Le planning et la coordination sont devenus une routine pour Zineb. Quoique... « Parfois, les missions sont extrêmement urgentes. Il faut alors réagir au quart de tour. Concilier qualité et rapidité est toujours un défi considérable. »

Pour ses loisirs, Zineb est un inconditionnel du Tai Chi Chuan. Maintenant, vous savez au moins d'où lui vient cette incroyable souplesse !



ACTUALITE

Chèques langue ORBEM

Imaginons que vous trouviez l'emploi de vos rêves, mais qu'en raison de connaissances linguistiques insuffisantes, il risque de vous filer entre les doigts. Ce serait particulièrement regrettable, mais vous pouvez également changer le cours des choses. L'Office Régional Bruxellois de l'Emploi (Orbem) propose des chèques langue. Grâce à ceux-ci, vous pouvez bénéficier d'une formation gratuite en langue dès l'instant où vous êtes engagé. Vous pouvez choisir librement l'opérateur auprès duquel vous suivrez ces cours de langue. Le conseiller-emploi de l'Orbem déterminera le nombre d'heures de cours de langue sur la base d'un test de langues. Pour un complément d'information, surfez sur www.ORBEM.be.

On the move

Lerian-Nti a également mis pied à terre à Anvers, plus précisément dans le Centre d'activités NOA (Anvers Nord-Est), un splendide bâtiment scolaire ancien transformé en complexe de bureaux modernes. Le NOA se trouve Sint Elisabethstraat 38a, 2060 Antwerpen. Entre-temps, la succursale gantoise de Lerian-Nti a déménagé pour le Centre d'activités de la Meersstraat 138, 9000 Gent.

Label de qualité Q*for

Q*For est le label de qualité développé spécialement pour le marché de la formation et de la consultation. Il s'agit d'un label de qualité européen décerné aux entreprises dont minimum 80% des clients sont satisfaits. Cette année, Lerian-Nti a de nouveau obtenu le label de qualité Q*for.

Scores	na	1	2	3	4	5	Moyenne
Impression globale	-	-	-	-	13	7	4,35/5
Phase préparatoire	-	-	-	-	17	3	4,15/5
Exécution	-	-	-	1	15	4	4,15/5
Gestion de projet	1	-	-	1	15	3	4,11/5
Rapports & outils	2	-	-	1	15	2	4,06/5
Formateurs/Consultants	2	-	-	4	9	5	4,06/5
Suivi	4	-	1	-	15	-	3,88/5
Contact client	-	-	-	1	12	7	4,30/5
Administration & logistique	1	-	1	3	11	4	3,95/5
Rapport qualité-prix	-	-	-	-	16	4	4,20/5

Légende scores: 1: très insatisfait - 2: insatisfait - 3: neutre - 4: satisfait - 5: très satisfait - na: non applicable

A table avec Lerian-Nti !

L'amour d'une langue passe également par l'estomac. Lors de formations intensives en langues, il arrive fréquemment que les étudiants dînent ensemble, les conversations à table restant dans la langue cible. Au fil des ans, Lerian-Nti a établi le top cinq de ses restaurants préférés. Vous risquez d'y retrouver des étudiants et des professeurs, en pleine discussion, savourant leurs spaghetti. En voici un avant-goût !



La Mamma est une pizzeria accueillante. Le chef prépare de magnifiques pizzas dans son four à bois, en employant toujours des ingrédients frais du jour. La Mamma est également réputé pour son vaste choix de Grappas et de vins italiens.

La Mamma - Place St. Josse, 1210 Bruxelles (tél. : 02/230.53.00)



Pour des délices encore plus méridionaux, vous pouvez opter pour le **Restaurant Ilios** à Gand. Le meilleur de la cuisine grecque dans un cadre charmant aux accents méditerranéens.

On se croirait au bord de la Méditerranée ! Le restaurant organise aussi, une fois par mois, une soirée grecque : ambiance garantie !
Ilios - Maria Hendrikaplein 36, 9000 Gent (tél. : 09/220.25.10)



A Saint-Josse-ten-Noode, **Le Pêché Mignon**, vous met l'eau à la bouche par son mélange subtil de mets italiens et français. Par beau temps, vous pourrez prendre votre repas au jardin situé à l'arrière.

Le Pêché Mignon - Rue des Deux Eglises 80, 1210 Bruxelles (tél. : 02/230.20.05)



Nul besoin de se rendre en France pour voir la Provence. Dans le quartier d'affaires bruxellois Madou, se trouve **Madou's Provence**. En fonction des produits du marché, vous pouvez choisir tous les jours d'authentiques spécialités provençales différentes à la carte. Des plats ensoleillés dans un cadre ensoleillé, profitez du Sud !

Madou's Provence - Rue de la Presse 23, 1000 Bruxelles (tél. : 02/217.38.31)



Vous avez envie d'un repas léger ou vous n'avez pas le temps pour un lunch complet ? Chez **Lunchtime**, vous avez le choix parmi un vaste assortiment de repas sains et équilibrés : sandwiches, salades et plats préparés de la cuisine traditionnelle et italienne. Lunch Time propose également des plats à emporter.

Lunch Time - Avenue des Arts 2, 1210 Bruxelles (tél. : 02/218.10.96)

Bruxelles Lerian-Nti Languages nv
Liefdadigheidsstraat 15, B 7, Rue de la Charité, BRUSSEL 1210 BRUXELLES
Tél. : +32 (0)2 217 37 47 - Fax : +32 (0)2 217 37 77 - e-mail : info@lerian-nti.be

Antwerpen Bedrijvencentrum NOA, Sint-Elisabethstraat 38a, B-2060 ANTWERPEN
Tél. : +32 (0)3 270 16 93 - Fax : +32 (0)3 270 16 16 - e-mail : info@lerian-nti.be

Zaventem Leuvensesteenweg 613, B-1930 ZAVENTEM
Tél. : +32 (0)2 725 77 79 - Fax : +32 (0)2 725 91 61 - e-mail : info@lerian-nti.be

Gent Meersstraat 138, Blok C, B-9000 GENT
Tél. : +32 (0)9 244 64 64 - Fax : +32 (0)9 244 64 65 - e-mail : info@lerian-nti.be

Céroux-Mousty 44, Rue de la Limite, B-1341 CEROUX-MOUSTY
Tél. : +32 (0)67 63 68 88 - e-mail : info@lerian-nti.be

Grand-Duché de Luxembourg 3, Rue Aldringen, L-1118 LUXEMBOURG
Tél. : (+352) 26 27 05 87 - Fax : (+352) 26 27 06 87 - e-mail : info@elcs.lu - www.elcs.lu

> www.lerian-nti.be

Lerian Nti
Now you're talking

Let's Talk

est une publication de Lerian-Nti Languages en collaboration avec Haenen & Co Communication

Rédacteurs en chef :
Jan Hardeman et Els Van den Brempt
Ont collaboré : Marita Daenekindt, Anneleen Stollman, Annelies Florquin, photographie : Joëlle Janssens.

Editeur responsable :
Jan Hardeman,
15, rue de la Charité, B7,
1210 Bruxelles.
Tél : +32 (0)2 217 37 47 -
e-mail : jan.hardeman@lerian-nti.be