

# Lacoste améliore son expérience clients et collaborateurs avec sa «Retail Academy»

# 80%

de participation (90% en Asie, 75% en Europe)

En 2014, Lacoste a lancé sa « Retail Academy », une université d'entreprise qui s'appuie sur la technologie Talentsoft. Sa mission est de développer un programme de formation interne autour de quatre axes majeurs : la marque, le produit, l'expérience client, et le management.



1 500 magasins et plus de 10 000 points de vente multimarques



120 pays



10 000 collaborateurs de 40 nationalités différentes

## Les enjeux

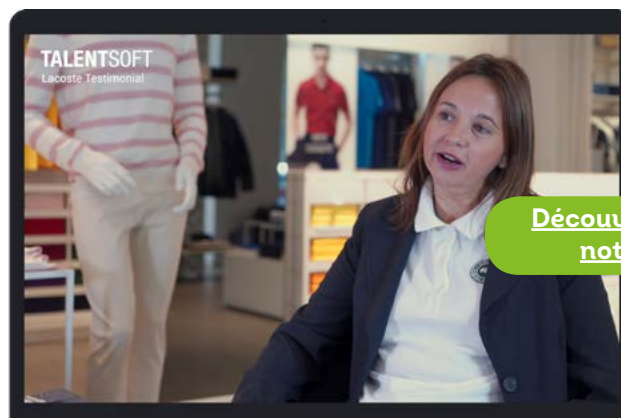
- Offrir une expérience Lacoste unifiée dans tous les pays
- Former les collaborateurs en magasin n'ayant pas accès à un poste de travail
- Maîtriser la production du contenu
- Immerger les collaborateurs dans les codes et les couleurs de la marque
- Suivre des rapports détaillés sur les résultats d'utilisation et d'acquisition facilitant les déploiements dans chaque pays

## Les résultats

- Augmentation de l'implication des collaborateurs d'après le dernier sondage de motivation mené à l'échelle internationale
- Maintien du turnover des employés en dessous de la moyenne de l'industrie
- Amélioration de l'expérience client : augmentation significative du « Net Promoter Score »
- Augmentation de la satisfaction client : résultats des opérations « client mystère » en hausse

### Le choix de Lacoste :

LMS  
LCMS



Découvrez ce témoignage sur notre chaîne YouTube



## Les actions mises en place

**Projet pilote sur un nombre limité de pays et de collaborateurs**

**Etroite collaboration** avec les équipes Talentsoft

**Lancement du projet dans tous les pays** et test de la solution en ligne et hors ligne

**Support aux équipes internes lors du lancement de la « Retail Academy »** sur tous les marchés du Groupe

**Réalisation de 40 modules de formations**, disponibles dans 12 langues différentes

**4 000 collaborateurs formés la première année**, 6 000 supplémentaires la 3ème année

**Désignation de formateurs et d'ambassadeurs de la « Retail Academy »** pour favoriser le succès du projet et sa communication auprès des équipes



## Les prochaines étapes

**Animer la communauté « Retail Academy »** à travers la solution Talentsoft LMS

**Favoriser la communication, le partage d'astuces** et de bonnes pratiques entre formateurs et apprenants

**Stimuler les collaborateurs** et célébrer leurs réussites

## Les bonnes pratiques

**Procéder par étapes** : impliquer le service informatique dès le début et commencer par un projet pilote

**S'appuyer sur l'expertise Talentsoft**, particulièrement pour les aspects internationaux

**Se former auprès de Talentsoft** à l'utilisation de la solution

**Prendre le temps d'explorer toutes les fonctionnalités** offertes par la solution Talentsoft



*« Nous apprécions particulièrement les rapports proposés par la solution Talentsoft. Ils nous permettent de mesurer et de centraliser les résultats des pays et de chaque magasin. Ceci facilite la prise de décisions et d'actions rapides pour que tout le monde soit formé. »*

**Isabelle Damour**

Directeur « Retail Academy », Lacoste

## À PROPOS DE TALENTSOFT

Talentsoft est le leader Européen des applications Cloud de gestion des talents et de formation. Sa plateforme digitale favorise les interactions et transforme l'expérience de travail pour tous les collaborateurs en intégrant la gestion des compétences avec les parcours de carrière et les cursus de formation. Talentsoft offre une solution unique de gestion administrative et d'analytique RH complètement intégrée pour piloter efficacement tous les processus RH : recrutement, onboarding, performance, revue des talents, compétences, learning, rémunération.

## Contactez-nous

Tel. +33 (0)1 41 86 05 60

[contact.fr@talentsoft.fr](mailto:contact.fr@talentsoft.fr)

[WWW.TALENTSOFT.COM](http://WWW.TALENTSOFT.COM)