

**Homéric de Sarthe**

CEO de Pitch Boy

## Formation à la relation client – La réalité virtuelle au service du collaborateur

Homéric, CEO de Pitch Boy, nous explique comment, au sein de l'univers de la formation, la transmission des connaissances est un véritable enjeu lorsqu'elle est transformée en compétences

De nos jours, le client ne veut plus perdre son temps, il veut vivre une expérience.

Homéric distingue ainsi les trois piliers indispensables pour permettre de « faire vivre » au client cette expérience :

- Le savoir : connaissance produits, services, maîtrise des techniques de ventes et traitement des objectifs
- Le savoir-faire « Hard Skills » : utilisation des machines, des logiciels
- Le savoir être « Soft Skills » : attitude, langage, attention, bienveillance, empathie

Pour permettre aux collaborateurs de développer ces savoirs, la société Pitch Boy a donc mis en place le tout premier simulateur de conversation immersif. Ce simulateur rassemblant deux technologies, celle de l'immersion totale grâce au casque de réalité virtuelle et le fait de pouvoir interagir a été élaboré pour recréer des situations de la vie quotidienne et ainsi, permettre au collaborateur de s'entraîner comme s'il y était vraiment.

Cette technologie révolutionnaire apporte plusieurs avantages à l'apprenant, comme le fait qu'il soit possible de recommencer autant de fois que nécessaire la tâche ou mission en plus de permettre à l'apprenant le droit à l'erreur, sans prise de risques tout en étant adapté à son rythme personnel de progression.

Grâce à la technologie Web VR, ces simulations ont pour particularité d'être accessibles depuis la classe virtuelle, un ordinateur, une tablette ou encore un smartphone.

Pour en présenter son fonctionnement, le simulateur fonctionne grâce à de puissants algorithmes qui viennent analyser en temps réels les dires de l'apprenant. Par la suite, les données de chaque algorithme se croisent afin d'apporter une réponse formulée et cohérente comme le ferait naturellement un individu. Le collaborateur peut s'exprimer naturellement lorsqu'il interagit avec ce simulateur.

A la fin de chaque session, le collaborateur bénéficie d'un feedback automatique qui lui apporte des précisions sur ses performances ou encore ses axes de progressions personnalisés. Face à ces retours, l'apprenant a aussi en complément la possibilité de visualiser les *replays* de ses mises en pratique.

Du fait de leur adaptabilité, ces outils peuvent être utilisés dans les diverses situations que peut rencontrer un collaborateur (recrutement, sensibilisations, formations)

Les DATA récoltées durant ces simulations donnent à l'entreprises une meilleure visibilité sur ses performances et deviennent ainsi de véritables outils d'aide au pilotage et à la décision. Pour exemples, le manager peut grâce à ces données accompagner ses équipes et suivre leur montée en compétences. Pour la Direction de la formation trop souvent perçue comme un centre de coût plutôt que de profit, recueillir ces informations lui permet d'évaluer et prouver les performances de ses collaborateurs en termes d'efficacité, d'impact ou encore d'efficience.

Grâce à ces nouveaux outils, l'entreprise peut ainsi s'assurer que le collaborateur est bien formé, qu'il est opérationnel et, qu'au fil du temps, il reste employable.