

Fiche conseils

SENSIBILISATION DES ÉQUIPES

Avant de lancer une nouvelle offre de cours, **toutes les parties prenantes de l'établissement doivent être sensibilisées aux enjeux du français professionnel**, non seulement les cadres de direction, les équipes pédagogiques, mais également le personnel en lien direct avec la clientèle : agents d'accueil, responsable marketing, chargé de communication, etc. Cette sensibilisation permet d'assurer la diffusion d'un message clair et efficace en réponse aux demandes des clients, voire de les susciter. Chacun possède ainsi les mêmes éléments de langage et le même argumentaire.

La mise en place de **réunions d'information transversales en interne** permet de présenter l'offre en français professionnel et répondre aux éventuels besoins des différentes équipes de l'établissement :

- le / la responsable marketing présentera avec plus d'aisance l'offre de cours aux entreprises et universités locales ;
- le / la responsable de la communication ciblera beaucoup mieux son auditoire ;
- l'agent d'accueil sera plus à même de répondre aux demandes et sollicitations des clients par téléphone, mail ou en face à face par exemple.

La mise en place **d'actions de communication internes** aide également à fédérer son équipe autour de l'offre en français professionnel et d'éviter d'éventuelles incompréhensions et aprioris. Des simulations téléphoniques ou d'accueil / conseil de la clientèle peuvent être organisées au sein d'une équipe réunissant enseignants, agents d'accueil, chargé de communication, par exemple.

Memento

- j'organise des réunions d'équipe pour présenter l'offre et fédérer autour du français professionnel en levant les doutes et les aprioris liés à l'ouverture du cours
- j'organise des réunions par corps de métier pour informer et permettre aux différents acteurs d'intégrer l'offre de français professionnel dans leur mission quotidienne