

Attensi soutient la croissance de foodpanda grâce à une formation de simulation ludique autour du service clients et de la constance des produits

Dans une puissante démonstration de la manière dont les solutions de formation avancées peuvent soutenir le secteur du commerce électronique, [Attensi](#) a déployé avec succès pour [foodpanda](#) une solution de formation de simulation ludique de pointe, au niveau international, afin d'approfondir les connaissances, de réduire le délai d'acquisition des compétences, et de promouvoir la cohérence.

Dans sept pays, et en plusieurs langues, foodpanda utilise la solution d'Attensi pour former ses partenaires restaurateurs dans les bonnes pratiques de préparation des plats et les protocoles d'exploitation. Par ailleurs, foodpanda a également déployé les solutions d'Attensi pour former ses employés de centre d'appels à assurer l'adoption du système et la mise en œuvre de bonnes pratiques en matière de service clients.

« La qualité de service constitue une priorité pour notre équipe, à l'heure où les clients se tournent vers foodpanda pour bénéficier de livraisons en toute simplicité, où qu'ils se trouvent. Notre travail consiste à offrir chaque jour une expérience systématiquement positive aux millions d'utilisateurs de la région, quels que soient leur pays et ville de localisation », a déclaré Rohit Appadurai, directeur de l'assurance qualité, de la formation et des connaissances chez foodpanda. « La formation d'Attensi s'est révélée essentielle pour assurer l'uniformité de notre service en termes de qualité, et nous permettre d'offrir des interactions de haute qualité avec les clients, dans nos centres de services en Asie. »

En seulement quelques mois de collaboration entre Attensi et foodpanda, l'initiative a d'ores et déjà produit des résultats impressionnants : La solution d'Attensi permet de combler 89 % des lacunes de connaissances, 93 % des personnes formées estiment avoir confiance en leurs connaissances après avoir achevé le programme. Parmi les exemples d'efficacité de cette formation, les employés de foodpanda participant à un module de formation sur un programme logiciel clé, nécessaire pour traiter les commandes, ont vu leur score augmenter pour passer de 23 % lors de la première tentative à 95 % lors de leur meilleure tentative — soit une augmentation de 313 %. Dans l'ensemble, le programme a conduit à une augmentation des scores d'ICP clés évaluant l'expérience client, la précision de l'activité commerciale, et la conformité — certaines régions enregistrant une augmentation de 10 % des cas d'« interaction parfaite » (les scores ICP combinés s'élevant à 100 %).

La formation soutient des initiatives de développement de la qualité des produits et de recrutement d'employés

Dans le cadre de son engagement avec Attensi, foodpanda a choisi un sous-ensemble de sept pays pour déployer une solution de formation axée sur la fourniture de produits et d'une expérience

clients fiables de haute qualité. Comme la qualité des produits doit rester constante quelle que soit leur origine, les employés de cuisine doivent recevoir une formation standardisée à travers le réseau de partenaires, afin que les plats soient préparés de la même manière. Attensi fournit une formation motivante, cohérente et évolutive à ces différentes équipes de cuisine, en plusieurs langues. Attensi soutient également foodpanda dans le recrutement de nouveaux employés dans son centre d'appels, en améliorant les compétences et les ensembles de qualifications nécessaires pour fournir un service clients exceptionnel.

Concernant à la fois la formation en cuisine et la formation technologique liée au centre d'appels, la plateforme d'Attensi allie des concepts d'apprentissage interactif ludique et basé sur des scénarios ainsi que sur la psychologie comportementale, pour les intégrer à une expérience de formation efficace et convaincante, qui a permis à foodpanda de croître jusqu'à devenir le principal service de livraison de produits alimentaires en Asie, la société ayant notamment intégré dans son réseau 30 000 restaurants et fournisseurs rien que l'année dernière. Les restaurants partenaires bénéficient de la capacité de foodpanda à offrir une expérience client fluide, interconnectée et fondée sur la technologie, sans la difficulté et les coûts élevés associés à la conception et l'exploitation de leur propre plateforme de livraison.

Cet environnement d'apprentissage numérique motivant fait en sorte que toutes les erreurs et phases d'apprentissage s'effectuent en toute sécurité, loin des environnements réels au contact du client. Dans le même temps, le programme de formation d'Attensi relatif au système de contact avec les clients permet d'ores et déjà de combler certaines lacunes de connaissances. Les personnes formées se voient également fournir des commentaires positifs sur les interfaces d'Attensi, et elles apprécient particulièrement les éléments ludiques qui rendent l'expérience d'apprentissage encore plus motivante, plus amusante, et qui stimulent le désir d'apprendre.

« foodpanda joue un rôle essentiel dans la livraison alimentaire à domicile pour les clients », a déclaré Greg Hull, directeur mondial hôtellerie et loisirs chez Attensi. « La question a toujours été la suivante : 'comment résoudre chez foodpanda la difficulté logistique de formation des effectifs employés de manière indirecte par la société, et qui travaillent dans leurs propres cuisines ?' En déployant notre formation numérique ludique, nous commençons à résoudre ce problème. Attensi est fière de soutenir la croissance rapide de foodpanda. »

Illustration des avantages que la formation d'Attensi peut apporter au secteur élargi du commerce électronique, DX Ventures — branche de capital investissement de DeliveryHero, société propriétaire de foodpanda — a également investi indirectement dans Attensi, dans le cadre d'une stratégie globale de soutien de sociétés dirigées par leur fondateur, qui innovent dans l'écosystème des produits alimentaires et produits d'épicerie à travers le monde.

« Nous sommes fiers de soutenir Attensi dans le cadre de notre mission consistant à promouvoir la croissance de sociétés capables de conduire l'innovation dans le secteur des produits alimentaires et des produits d'épicerie », a déclaré Miguel Suarez Gallo, directeur de DX Ventures. « La formation constitue un élément clé du développement des opérations de n'importe quelle entreprise, et Attensi a démontré son statut de leader mondial dans la fourniture de solutions de formation avancées, qui permettent à des sociétés à croissance rapide d'améliorer efficacement les compétences de leurs effectifs en première ligne. Nous sommes heureux d'avoir apporté notre modeste contribution à la mise à disposition des solutions de pointe d'Attensi pour foodpanda. »

À propos d'Attensi

Attensi est le principal fournisseur mondial de formations ludiques à fort impact — le moyen le plus efficace d'enrichir les compétences de vos employés, au travers d'améliorations significatives de vos ICP. Faites bénéficier vos employés d'une formation 3D immersive, reposant sur les meilleurs renseignements issus de la psychologie humaine, de l'apprentissage, et de la démarche ludique.

Que ce soit sur mobile, ordinateur de bureau, ou via la RV, aidez vos employés de maîtriser de nouvelles compétences au travers d'une formation qu'ils voudront achever et répéter. Recréez leurs environnements de travail grâce à des graphismes 3D immersifs, des scénarios réalistes, ainsi que des dialogues interactifs avec des avatars conversationnels, afin de tester leurs compétences. Le tout dans un environnement sûr d'apprentissage par la pratique.

Attensi a livré sa formation de simulation ludique dans plus de 140 pays, en plus de 30 langues. Parmi nos clients figurent Circle K, Bosch Siemens Home Appliances, Accenture, Hiscox, Scatec Solar, et bien d'autres. Le siège social d'Attensi est basé à Oslo, en Norvège, la société possédant également des bureaux à Londres, Cologne, Boston et Palo Alto.

Le texte du communiqué issu d'une traduction ne doit d'aucune manière être considéré comme officiel. La seule version du communiqué qui fasse foi est celle du communiqué dans sa langue d'origine. La traduction devra toujours être confrontée au texte source, qui fera jurisprudence.



Consultez la version source sur [businesswire.com](https://www.businesswire.com/news/home/20220307006103/fr/) :
<https://www.businesswire.com/news/home/20220307006103/fr/>