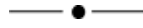


The
Wind Rose



Luxury Retail Consulting



« REPENSER LA FORMATION AVEC THE WIND ROSE »

Livre Blanc - mai 2020

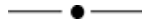
par
*Aurélie Leborgne,
Emilie Jardry,
Marie Jury et
Constance Colombier*

The
Wind Rose



Luxury Retail Consulting

Livre Blanc



*L'éducation, ce
n'est pas remplir
un vase, c'est
allumer un feu.*

William B. Yeats

*Si l'allumette ne
fonctionne plus,
réinventons le silex.*

The Wind Rose, 2020

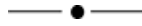


The
Wind Rose



Luxury Retail Consulting

Livre Blanc



« REPENSER LA FORMATION AVEC THE WIND ROSE »»

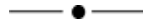
1. *Les défis* qui attendent les acteurs et utilisateurs de la formation
2. *Réinventer la formation en groupe* : vers une transformation plus humaine du distanciel
3. *Le digital* en formation
4. *La boîte à idées digitales* de The Wind Rose

The
Wind Rose



Luxury Retail Consulting

Livre Blanc



1. *Les défis* qui attendent les acteurs et utilisateurs de la formation

2020

UNE NOUVELLE DONNE, DE NOUVEAUX DÉFIS

CORONAVIRUS :

réingénierie nécessaire
des méthodes
traditionnelles de
formation

DISTANCIATION :

maintenir une présence
à distance avec le défi
de garder l'humain et
l'émotion au cœur des
dispositifs

UNE INFINITÉ D'OPPORTUNITÉS

sont offertes par la
digitalisation massive
et l'évolution des
comportements

« *La vie, ce n'est pas
d'attendre que
l'orage passe, c'est
d'apprendre à
danser sous la pluie.* »

Sénèque

***AJUSTONS
NOS VOILES !***



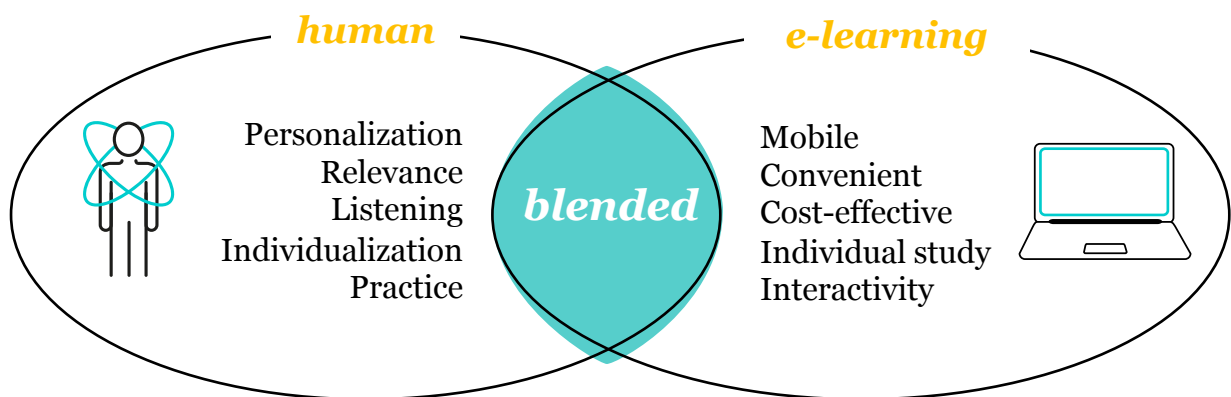
UNE RÉELLE OPPORTUNITÉ...

La formation telle que nous la pratiquons aujourd'hui chez The Wind Rose se fonde essentiellement sur des méthodes rendues difficiles avec le contexte actuel :

- ↳ le contact
- ↳ l'individualisation
- ↳ l'interaction
- ↳ la dynamique de groupe

« En chinois, le mot crise est formé de deux caractères : l'un représente le danger. L'autre l'opportunité. »

John Fitzgerald Kennedy

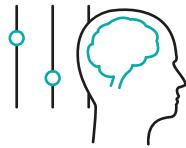


... QUI NOUS GALVANISE

CHANGEONS NOTRE POINT DE VUE !

UN RAPPEL
INTÉRESSANT

Nous mémorisons :



20% de ce que nous
ENTENDONS

80% de ce que nous
DIONS

90% de ce que nous
FAISONS

↳ **L'ACTION** est au cœur de la formation, qu'elle soit **PRÉSENTIELLE** ou **DISTANCIELLE**

↳ **L'ACTION** reste possible, même à distance

↳ **À nous de changer nos habitudes et manières de faire**

The Wind Rose aime les défis.

Les vents violents qui soufflent sur la planète nous amènent à changer de cap.

Après une transition digitale réussie avec la complicité de Teach on Mars et des formations en e-learning toujours plus appréciées de nos Maisons clientes, nous entrons avec confiance dans l'ère de la formation distancielle.

« *If you don't like something, change it. If you can't change it, change your attitude.* »

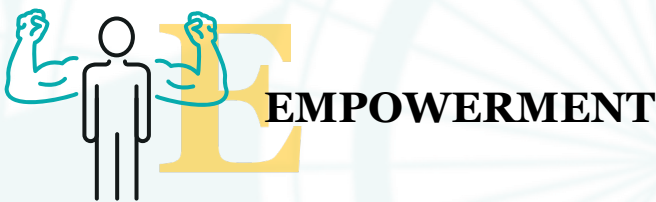


Maya Angelou

LE NOUVEAU DÉFI DE THE WIND ROSE



la pédagogie présentielle évolue vers une solution digitale, dynamique, impliquante, amusante et motivante



l'autonomie est donnée aux apprenants, le participant devient co-développeur de son propre apprentissage



le formateur est plus que jamais accompagnateur, facilitateur, coach



la classe virtuelle est plus intimiste. Elle est suivie d'un plan d'action et d'une restitution personnalisés, très efficaces



The
Wind Rose



Luxury Retail Consulting

Livre Blanc

2. Réinventer la formation : vers une trans-formation plus humaine du distanciel

VERS UNE TRANS-FORMATION

Avant 2020

L'intégration progressive des techniques de *blended learning* en 3 temps : avant, pendant, après.

Une prédominance du training présentiel comme moment idéal d'échange et d'apprentissage, au cœur de la structure pédagogique.

L'utilisation des outils digitaux comme un plus pour accompagner le présentiel.

À partir de 2020

Intégration harmonieuse d'un « présentiel digitalisé » au sein d'une structure globale complètement repensée.

Une égale importance des trois temps d'apprentissage : avant, pendant, après.

L'utilisation des outils digitaux existants.

Une conception dynamique et ludique à 360 degrés, intégrant plus que jamais la pédagogie inversée.

Présentiel prédominant



Optimisation du *blended learning*



VERS UNE TRANS-FORMATION

OBJECTIF

HUMANISER le digital pour préserver l'interrelation, l'engagement et la participation active

en
OPTIMISANT
les outils existants

en
DÉVELOPPANT
de nouveaux outils
pratiques et à
distance

en
CRÉANT
un nouveau type de
présentiel ONLINE

CONCRÈTEMENT

- ↳ Un temps réduit de présentiel
- ↳ Une formation en continu ou sur la durée, séquencée et modulable
- ↳ Une meilleure optimisation d'apprentissage et de mémorisation



DU PRÉSENTIEL AU SÉQUENTIEL

PREREQUIS

Ne pas adapter les techniques de pédagogie existantes mais
ÉCRIRE UNE NOUVELLE PAGE !

- ↳ À partir des objectifs pédagogiques (savoir, savoir faire, savoir dire) et des modules existants, étudier ce qui peut être digitalisé
- ↳ Décomposer la semaine en temps d'apprentissage, chacun organisé autour d'une compétence-clé unique (ex. : l'accueil, la gestuelle, le SAV, etc.)
- ↳ Déployer une formation sur plusieurs semaines consécutives
- ↳ Travailler des formats courts pour éviter la lassitude générée par la pédagogie à distance
- ↳ Mixer les techniques d'apprentissage pour équilibrer les temps d'échange et d'autonomie

**1 semaine
=
1 compétence**

DU PRÉSENTIEL AU SÉQUENTIEL

NOS TIPS POUR LES FORMATEURS



Créer des rites

Prévoir un temps
en amont et aval
avec un mentor
physique



Utiliser les
neurosciences pour
garder actifs les
apprenants

Rester
soi-même



Prendre du
plaisir et
motiver !



Jouer à l'homme-
orchestre, interpeller,
interagir, utiliser les
prénoms, donner la
parole, répondre au chat.



EXEMPLE POUR UNE SIGNATURE DE VENTE SUR 7 SEMAINES :

Semaine 1

*Histoire et identité
de la Maison*

Semaine 2

*Comprendre qui
est mon client*

Semaine 3

*Enchanter
mon client*

Semaine 4

*La vente
additionnelle*

Semaine 5

*Conclure
ma vente*

Semaine 6

*Garder le contact
après la vente*

Follow up

Semaine 7

*Debrief / coaching
distantiel / Quiz*

UNE STRUCTURE 360°⁺ PAR SEMAINE

- ↳ un 360° digital pour intégrer toutes les possibilités
- ↳ un programme inspiré d'un partage en présentiel
- ↳ une structure spécifique en 4 temps : **Découvrir** / **Démontrer** / **Appliquer** / **Conclure**
- ↳ 6 heures de travail hebdomadaire, équivalent à une journée de formation

4 TEMPS

2 heures

DÉCOUVERTE

(pédagogie inversée)

- Vidéos, ebooks, podcasts, tutoriels, webinars, masterclasses, articles...

- Quiz d'évaluation sur mobile

- Modules d'apprentissage sur mobile (*elearning*)

- Questions et expériences à partager en amont sur forum

1 heure

DÉMONTRER

1 heure de discussion autour du thème en classe virtuelle, introduisant la théorie à mémoriser

2 heures

APPLIQUER

- Jeux de rôles vidéos via mobile, à charger sur forum pour debrief collectif et individuel

- Quiz digitaux

- Jeux de rôles à rédiger en quelques lignes et à charger sur forum

1 heure

CONCLURE

Partages de *success stories*/études de cas pour stimuler la motivation

DURÉES

**1h / jour,
soit 2h en tout**

1h

**1h / jour,
soit 2h en tout**

1h

The
Wind Rose



Luxury Retail Consulting

Livre Blanc



3. *Le digital* en formation

1. L'EXPLOSION DE L'OFFRE DIGITALE ET DES APPS DE MOBILE LEARNING CES DERNIÈRES ANNÉES

The Wind Rose croit aux vertus du digital, mais sans l'envisager seul, c'est-à-dire indépendamment ou en remplacement de la formation présentielle.

Excellent « touch points » avec vos équipes de vente, les applications de *mobile learning* sont devenues un excellent vecteur de formation, permettant à vos apprenants d'avoir accès à l'information en **ATAWAD***.

Nous avons jusqu'à présent mis à profit l'outil digital à travers deux axes principaux :

- en le dédiant à des thématiques produits, auxquelles les parcours digitaux se prêtent particulièrement bien
- de façon stratégique dans le *blended learning*, pour préparer une formation présentielle, l'utiliser en classe pour des jeux ou favoriser la rétention d'information après la classe.

Outre les Apps de *mobile learning*, nous observons également que les comptes **Instagram** ou les groupes **WhatsApp** mis en place par les équipes formation de plusieurs Maisons avec lesquelles nous collaborons sont d'excellents vecteurs pour créer des communautés d'apprenants, favorisant le partage et la dynamique.

* à tout moment
(**Any Time**)

n'importe où
(**Any Where**)

sur presque n'importe quel
support : smartphone,
tablette, ordinateur
(**Any Device**)



2. CHANGER D'ÉTAT D'ESPRIT : LE DIGITAL, UNE EXPÉRIENCE D'APPRENTISSAGE INDIVIDUELLE ET ISOLÉE, DÉCONNECTÉE DU GROUPE ?

PAS TANT QUE ÇA !

Si les parcours de *mobile learning* sont souvent des expériences de formation vécues par l'apprenant de façon autonome et isolée, tout leur intérêt est de les utiliser pour encourager vos apprenants à approfondir les sujets en dehors du digital.

Si l'expérience de *e-learning* est individuelle, elle n'ouvre pas moins le champ des possibles et peut facilement être reconnectée au monde extérieur via :

- ↳ Des **call to action** ou des invitations au **DIY** quand le sujet le permet
- ↳ L'encouragement de la communication entre participants, par des challenges ou des défis qu'ils peuvent s'envoyer, mais également par le

partage de **best practices** à travers des forums de discussions intégrés aux Apps de *mobile learning*

- ↳ La curation de contenus, en mettant à disposition de vos apprenants des **podcasts**, des liens internet, etc. que les informations concernent votre Maison, votre secteur, ou tout autre sujet culturel en lien avec votre actualité
- ↳ L'organisation de concours digitaux, **learning by playing**, reliés à la mise en place de certificats ou diplômes qui motiveront vos apprenants
- ↳ La publication de vos formations sous forme de mini-séries ou d'épisodes, très tendance en ce moment, qui susciteront de l'attente chez vos apprenants.

3. DIGITAL & PRÉSENTIEL : DU « DIGITAL DANS LE PRÉSENTIEL » AU « PRÉSENTIEL DIGITAL »

Au début de l'année 2020, nous réfléchissions encore, en nous fondant sur le schéma classique du *blended learning*, aux différentes façons d'intégrer le digital dans un présentiel d'une journée pour en dynamiser le rythme. Pour aborder les mois qui viennent, la question qui se pose désormais est plutôt de savoir comment organiser un **PRÉSENTIEL DIGITAL**.

Sur la base de notre expérience, voici nos premières recommandations :

Des sessions de formation d'1 heure



En-deçà, le timing est trop serré pour délivrer correctement l'information et favoriser la mise en pratique. Au-delà, la formation est trop longue et on perd l'attention des participants.

L'intégration de jeux ou de réflexions dans le présentiel digital :



Vous utilisez Zoom, Teams, Meet ou autres plateformes telles que Beekast, Adobe Econnect ou Liverstorm ? Ces plateformes sont compatibles avec nos supports pour vous aider à enrichir l'expérience de vos apprenants. Intégrer un quiz, demander aux participants de brainstormer ou obtenir le fruit de leur réflexion en live, permettre aux participants de participer et d'échanger entre eux, c'est possible !

Nous étudions la palette des outils privilégiés par nos clients et en cherchons de nouveaux pour vous apporter un éventail de solutions.

The
Wind Rose



Luxury Retail Consulting

Livre Blanc

4. *La boîte à idées digitales de The Wind Rose*

BOÎTE À IDÉES DIGITALES



Le **PORTABLE**, notre meilleur ami ! Sachons en tirer profit avec une App de training dédiée permettant quiz et jeux. N'oublions pas qu'il peut aussi servir pour des vidéos et des enregistrements vocaux ! Et aussi et c'est le plus important : il permet de garder le contact avec les apprenants et de les accompagner/motiver en mode *hot line*.



Utiliser les incroyables ressources **VIDEO** de Youtube et/ou de notre médiathèque interne pour apprendre en s'amusant (TedEx, TedTalks, Masterclasses, extraits de films, etc).



Un bon vendeur sait avant tout **ÉCOUTER** ! Nous aidons vos équipes à pratiquer leur écoute, et proposons des **podcasts** sur mesure. Idéal pour aborder en détail des petits sujets de manière amusante. À réécouter à l'infini, même après la formation.

BOÎTE À IDÉES DIGITALES



Voici la nouvelle salle de classe : notre **ÉCRAN**. Pour le transformer en espace pédagogique et ludique, il faudra :

- Un logiciel de téléconférence permettant partage d'écran, webcam et enregistrement (ex : Zoom, TEAMS, Adobe Econnect, Meet, Beekast)
- Une plateforme d'échange de documents type MOODLE ou Dropbox, permettant idéalement la discussion sur forum
- Pour se connecter : un mobile, un iPad ou un ordinateur.



Même à distance, le **JEU DE RÔLES** reste essentiel surtout dans le cas de formations comportementales ! À filmer sur son mobile en magasin et charger sur la plateforme de partage ou via e-mail sécurisé pour un debrief en face à face ou collectif.



Les **QUIZ** sont des outils formidables pour évaluer un niveau avant et après, et se rendre compte de sa propre progression. On peut également inviter les participants à partager des petits textes pas plus longs qu'un post Instagram !

POUR CONCLURE

FAITES SAUTER VOS DERNIERS VERROUS !



LE E-LEARNING EST FACILE D'ACCÈS

Partout, tout le temps, en format poche dans son portable via wifi ou réseau.

LE E-LEARNING EST UNE DISCIPLINE

Oui, il implique de s'organiser en amont et d'y être aidé par le management des boutiques, mais une heure par jour, est-ce à ce point insurmontable ?

LE E-LEARNING EST UN ÉCHANGE

Oubliez l'image de l'apprenant solitaire derrière son ordinateur. Le formateur garde le rôle essentiel de chef d'orchestre.

LE E-LEARNING EST UN BON INVESTISSEMENT

Convertissez les budgets de formation traditionnelle sans crainte, le confinement a changé les comportements durablement et les équipes sont prêtes à la formation à distance.

The
Wind Rose



Luxury Retail Consulting

Livre Blanc



*Ce n'est pas le vent
qui décide de ta
destination, c'est
l'orientation que tu
donnes à ta voile.*



JIM ROHN,
entrepreneur américain,
écrivain et coach en
développement personnel
et en motivation dans le
monde des affaires



The
Wind Rose



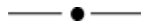
Luxury Retail Consulting



Références

Ouvrage de Sophie Courau, *Le blended learning :
Construire ses formations avec la méthode Learning Assemblage*,
ESF Editeur, 2015

Webinars :
Sommet digital des pédagogies innovantes
NOW.be, 6 et 7 Mai 2020



www.thewindrose.fr

www.blog.thewindrose.fr

