

Le blended coaching, une mise en pratique de la théorie

FMP Formation innove en proposant une mise en pratique d'un projet en parallèle aux cours de marketing de l'accueil et du goût. Un concept adaptable à d'autres secteurs

FMP Formation a introduit le blended learning il y a une douzaine d'années en Suisse. Soit une formation mixte qui combine formation à distance et cours en présentiel. L'institut basé à Lausanne a franchi un nouveau pas. Dans le cadre de son certificat en marketing de l'accueil et du goût - qu'il est le seul à proposer en Suisse romande - il propose aux étudiants le blended coaching. «Nous proposons un diplôme certifiant à nos étudiants, explique Florent Hermann, directeur des cours. Mais nous souhaitons aussi leur apporter de la pratique. Or les personnes qui suivent notre formation ont tous un projet concret en tête. C'est d'ailleurs cette idée qui les motive le plus souvent à suivre les cours. Nous leur proposons donc un modèle de coaching basé sur celui de notre technique d'apprentissage, le blended learning. Par parallélisme, nous l'avons appelé le blended coaching.»

La méthode est donc la combinaison d'un coaching étudié de façon pratique et en autodidacte avec un accompagnement professionnel sur le projet personnel. «Le blended coaching ne figure pas dans les examens du certificat FMP marketing de l'accueil et du goût, précise d'emblée Florent Hermann. Il n'est d'ailleurs pas obligatoire de présenter un pro-

jet. C'est une cerise sur le gâteau. Cette approche plaît beaucoup car elle permet à nos étudiants d'échafauder une réalisation concrète en lien avec les cours. Cette mise en application dure au moins six mois entre la présentation du projet, son adaptation au fil du coaching et sa validation finale.»

Parallélisme recherché

«Souvent, on pense d'abord à apprendre une matière, à passer des examens, et ensuite à mettre ses connaissances en pratique, poursuit Florent Hermann. C'est dommage. Avec le blended coaching, nous faisons avancer en parallèle la théorie et la pratique. Les cours sont tout de suite profitables. On pousse même nos étudiants à le faire. On apprend beaucoup mieux avec un projet qui nous tient à cœur qu'en faisant des exercices de mise en pratique.»

La formation dans le domaine de l'accueil et du goût offre beaucoup de possibilités d'application de la théorie, se réjouit Florent Hermann. «Les personnes qui suivent notre formation sont en principe des patrons ou des associés d'une PME: vigneron, restaurateurs, boulangers, etc. Ils n'ont pas beaucoup de temps pour se former et veulent une mise en application concrète des cours de marketing qu'ils suivent. Leur projet initial évolue par contre beaucoup au fil des

cours. Ce sont eux qui le font progresser, pas nous. Grâce aux cours et à l'application à travers leur projet, ils mettent en pratique la théorie. Rien n'est meilleur pour apprendre et éviter les erreurs. Ils redéfinissent les priorités en faisant face à la réalisation concrète de leur idée.»

«Avec le blended coaching, nous faisons avancer en parallèle la théorie et la pratique»



Florent Hermann

Directeur des cours
chez FMP
Formation

Quels sont les projets les plus fréquents? Un restaurateur veut, par exemple, collaborer avec des viticulteurs ou des artisans de métiers de bouche de sa région; un vigneron en caveur veut transformer son local d'accueil pour sa clientèle, un hôtelier veut être davantage présent sur les réseaux sociaux; un boulanger souhaite repenser son site internet. «Les projets numériques, en particulier sur les réseaux sociaux, prennent

beaucoup de temps, avertit Florent Hermann. Et pour les transformations de locaux, il faut penser à de nombreux détails: signalisation, flyers, etc. Les personnes apprennent surtout à se poser les questions fondamentales et à se positionner: à qui est-ce que je veux présenter mes produits? Est-ce que je vise le bon canal de diffusion selon le public ciblé? La remise en cause du modèle de départ est quasi assurée. C'est normal car les personnes transfèrent leur savoir acquis durant leur formation dans la pratique.»

Concept transposable

Le directeur de FMP Formation assure que le concept du blended coaching ne se cantonne pas aux métiers de bouche ou de l'accueil. «Je peux adapter un cours de marketing de l'accueil de la clientèle pour tous les domaines, de la construction à celui de l'automobile. Il faut simplement structurer les cours en fonction des métiers.»

Une diversification qui ferait plaisir au directeur de cours. «J'apprécie les mélanges de classes d'étudiants qui viennent de différents horizons. C'est stimulant pour tout le monde. Je me présente comme «clientologue». Mon rôle, c'est d'apprendre aux entrepreneurs à se mettre à l'écoute et de répondre aux attentes de leur clientèle.» **Laurent Buschini**

PUBLICITÉ



Cours de base pour les proches aidants

en collaboration avec Careum, institut de formation continue dans le domaine de la santé et de l'action sociale.

Lausanne, 20 octobre au 24 novembre 2018, les samedis en journée
CHF 1'180.-

Rue de Genève 33, 1003 Lausanne
058 568 30 00, ecoleclub@gmvd.migros.ch

Rejoignez le club: ecole-club.ch

