

---

## IMMERSION DES BTS NDRC 1ÈRE ANNÉE DU LYCÉE PARC CHABRIÈRES CHEZ HOMESERVE

Bernadette Buisson et Manssoura Jeguirim – CC BY NC SA – 13/05/2024



Les étudiants de BTS NDRC 1<sup>ère</sup> année du lycée Parc Chabrières à Oullins ont eu l'immense plaisir de se rendre dans les locaux de l'entreprise HomeServe les Mardi 30 avril et Jeudi 2 Mai. Ils ont été accueillis par Mme AudreyGutierrez, chargée de recrutement et de développement RH chez HomeServe France, au siège social.

Après avoir présenté l'entreprise de courtage en assurances créée en 1993 au Royaume-Uni par Richard Harpin et qui a vu le jour en 2001 en France, Mme Gutierrez a détaillé les 3 services dans lesquels nos étudiants allaient être en immersion.

- Le pôle **Vente**
- Le pôle **Conseil & Fidélisation**
- Le pôle **Intervention** où l'objectif est de répondre à la demande du client tout en cherchant avant tout à le rassurer.



Présentation de l'entreprise HomeServe et des 3 Pôles par Audrey aux étudiants

L'entreprise HomeServe compte plus de 4000 partenaires sur l'ensemble du territoire français.

Des entreprises telles que Véolia ou encore Darty plus récemment sont leurs partenaires.



Notre étudiant a eu la chance de participer à une double écoute avec l'une de nos anciennes étudiantes (promotion 2020) qui a intégré l'équipe Home Serve juste après son diplôme.



Débrief de la fin de l'immersion avec Audrey

Les étudiants ont pu réaliser de la double écoute avec les employés, échanger sur leur quotidien, prendre connaissance des outils informatiques à la disposition de ces derniers, prendre conscience du rôle du manager, analyser un appel téléphonique d'un client avec un collaborateur du service Mes Bons Pros, observer l'aménagement spatial des open space

Mmes Buisson et Jeguirim tiennent à remercier très chaleureusement Mme Gutierrez pour son organisation sans faille et l'ensemble des collaborateurs de HomeServe qui ont eu su transmettre leur métier à leurs étudiants en répondant à leurs nombreuses questions.

Mmes Buisson et Jeguirim tiennent également à remercier le CPRC Auvergne Rhône Alpes et particulièrement Monsieur Fabrice Mabru qui permet au monde de l'éducation nationale de rencontrer des professionnels de la relation client.

