

# KLM Royal Dutch Airlines



Entreprises | Amélioration du service client



Business

## Des formations en langues pour accompagner le développement professionnel des collaborateurs

### Le défi

KLM offre à ses clients des produits innovants ainsi que des prestations de service sécurisées, efficaces. Elle veille tout particulièrement à la flexibilité, la mobilité, la participation et la santé de ses salariés.

L'entreprise, qui, avec ses partenaires, propose des vols vers plus de 250 destinations, encourage ses salariés à développer leurs compétences et connaissances en suivant des formations. Afin de prendre en compte les diverses contraintes de disponibilité et mobilité du personnel, une réelle flexibilité est nécessaire. Elle se traduit par la mise en place de programmes de formation accessibles, adaptés au rythme des salariés qui voyagent sur différents fuseaux horaires.

### La solution

KLM Inflight Services a lancé un projet pilote avec Rosetta Stone® Language Lessons Version 3 pour les Entreprises (anciennement Rosetta Stone® Enterprise) et d'autres prestataires de formation en langues après avoir observé que l'enseignement présentiel n'était pas adapté aux emplois du temps des salariés.

Jozien ten Zijthoff, Responsable de projets langues étrangères pour la gestion du personnel navigant commercial chez KLM Inflight Services, déclare : « Environ 80 % de nos passagers ne sont pas néerlandais ; c'est pour cela que notre entreprise accorde autant d'importance aux langues étrangères. D'autre part, en raison de leurs plannings de travail, il est très difficile pour nos collaborateurs d'assister à des cours de langues en face à face. »

« Lors du projet pilote avec Rosetta Stone, le personnel navigant a été conquis par la formation. Plusieurs salariés ont apprécié de pouvoir pratiquer la langue immédiatement, sans avoir à subir les traditionnelles leçons de grammaire. »

Les formations en langues sont facultatives mais les compétences en langues ont toujours été un important critère de sélection pour KLM. L'entreprise a donc été ravie de pouvoir proposer un apprentissage interactif et motivant à ses salariés.



« Pour beaucoup d'entre nous, le principal attrait de Rosetta Stone réside dans le fait de ne pas limiter notre personnel navigant à ces langues. Certains apprennent le chinois, d'autres l'hébreu, le suédois... ils peuvent ainsi voyager dans les pays où cette langue est parlée et apprécier son utilisation avec la population locale. »

Jozien ten Zijthoff,  
Responsable de projets  
langues étrangères  
pour la gestion du personnel  
navigant commercial,  
KLM Inflight Services

## Les résultats

Nombreux sont les salariés de KLM qui réclament la formation de Rosetta Stone®, que ce soit pour les langues, vecteurs potentiels de promotion ou pour celles choisies par intérêt personnel.

« Si vous souhaitez évoluer chez KLM en tant que personnel navigant, vous devez passer 2 tests : un en anglais et un dans une autre langue : français, espagnol, italien ou allemand, » explique Jozien ten Zijthoff. « Pour beaucoup d'entre nous, le principal attrait de Rosetta Stone réside dans le fait de ne pas limiter notre personnel navigant à ces langues. Certains apprennent le chinois, d'autres l'hébreu, le suédois... ils peuvent ainsi tout simplement voyager dans les pays où cette langue est parlée et apprécier son utilisation avec la population locale. »

Lorsque les licences utilisateur de Rosetta Stone ont été mises à disposition sur l'intranet de KLM, elles ont toutes été attribuées en quelques heures. Mais l'évolutivité du système permet d'en ajouter davantage très simplement en cas de demande supplémentaire.

L'entreprise a mis en place une règle d'utilisation de 8 heures minimum de la ressource. Les outils d'administration permettent aux managers de vérifier le nombre d'heures travaillées par utilisateur. Si le quota minimal n'est pas atteint, la licence peut être transférée à un autre apprenant.

Le succès rencontré par cette formation a poussé KLM Inflight Services à augmenter sensiblement le nombre de licences disponibles pour le personnel navigant en février 2010.



### A propos de KLM Royal Dutch Airlines

KLM Royal Dutch Airlines est une compagnie aérienne internationale basée aux Pays-Bas.

- Une compagnie néerlandaise, dont le personnel navigant est constitué de 8 700 salariés amenés à pratiquer plusieurs langues dans leur travail quotidien, ce qui leur offre des opportunités de promotion.
- 23,4 millions de passagers sur la période 2007-2008
- 80 % des passagers ne parlent pas néerlandais

 [www.klm.com](http://www.klm.com)

### A propos de Rosetta Stone

Rosetta Stone est un leader mondial dans les solutions technologiques pour la formation, notamment des langues étrangères, destinées aux particuliers, à l'enseignement primaire, secondaire et supérieur, aux administrations et aux entreprises.

Nos solutions interactives et modulables ont déjà été utilisées par plus de 12 000 entreprises, 9 000 organismes publics, 22 000 établissements scolaires et des millions d'apprenants dans plus de 150 pays.

Rosetta  
Stone 

Business