

Portrait

Larissa Nguema : faire de l'accueil un métier

L.R.A.

Libreville/Gabon

La jeune femme est partie du constat que la relation avec la clientèle laissait à désirer sous nos cieux. Elle a donc décidé de pallier cette anomalie, voire incompétence, en ouvrant une école qui forme à cette spécialité. Désormais, les retombées sont là, et le projet suit son bonhomme de chemin.

DIFFICILE de lui prêter les allures d'une businesswoman. Pourtant, c'est bien ce qu'est Larissa Nguema. Le "truc" de la jeune bitamoise c'est l'accueil client. Très tôt, elle baigne entre la culture de son Bitam natal et celle de l'hexagone. « Je me rappelle que ma grand-mère, commerçante, avait un bar et elle mettait un point d'honneur à toujours bien recevoir les clients. C'est de là que part mon amour pour la relation-client », explique-t-elle.

Plus tard, elle côtoie, en France, les métiers de l'accueil. « J'ai été hôtesse d'accueil dans de nombreuses boîtes françaises. Au départ, je n'en faisais qu'un job d'étudiant. Je ne me voyais pas évoluer dedans. Le fait d'avoir été toujours en relation clientèle fait que lorsqu'on arrive au Gabon, on constate vite

un problème dans ce domaine », se désolait-elle. Elle vient donc de trouver le secteur dans lequel développer ses activités, car elle est convaincue que l'accueil d'une entreprise est sa vitrine sur le monde extérieur. « Il conditionne la perception que les visiteurs auront d'elle. Or, elles n'ont pas toujours les profils adaptés à ces métiers-là », constate-t-elle.

Elle en a fait une affaire si sérieuse qu'elle ouvre, en janvier dernier, une école professionnelle qui forme à l'accueil et à la relation client et usagers. "Apprendre à accueillir afin de servir avec excellence pour satisfaire l'usager" est ainsi la devise de son école de formation, EPDA (École professionnelle gabonaise accueil et relation-client) située au quartier Charbonnages.

OBJECTIFS • Elle y outille les futurs professionnels de l'accueil afin, dit-elle, de mieux répondre aux attentes des opérateurs économiques, soucieux de la qualité de leur image et de la satisfaction clientèle. Sa première promotion sortira ce mois de novembre, indique-t-elle, pas peu fière. « Les étudiants rédigent actuellement leurs rapports de stage. Une autre promotion débutera en janvier prochain », ren-



Photo : SNN

Larissa Nguema : "L'accueil est un métier".

seigne Mme Nguema. L'EPDA accueille les jeunes et moins jeunes de tous niveaux, collège, post-baccalauréat. L'école enseigne aux futurs professionnels de ce domaine les connaissances et autres techniques de gestion des postes d'accueil/relation client, les techniques de comportement, communication relation clientèle. Le tout autour

d'une formation pluridisciplinaire. Les cours se déroulent en alternance durant 10 mois. Des apprentissages professionnels de courte

durée du soir de 4 mois avec placement en stage pour les non professionnels sont aussi proposés. Au-delà, Larissa Nguema audite votre service d'accueil pour évaluer sa qualité et vous proposer, si besoin, des axes d'amélioration. La jeune femme enquête également sur votre satisfaction clientèle. « Dans l'enjeu de la relation client, une entreprise doit se remettre en question par les moyens de l'outil d'une enquête de satisfaction », justifie-t-elle, car, "l'accueil est un métier", clame encore la jeune femme. C'est un domaine qui requiert des compétences techniques par le savoir-être. Que ce soit au niveau touristique, en entreprise, dans les centres d'appels, dans les administrations, ou encore dans les hypermarchés, estime encore la jeune femme.

TÉMOIGNAGE • Michel Obame Nkoghe, un jeune compatriote qui a reçu une formation à l'EPDA, témoigne de l'opportunité des outils

acquis au sein de l'école. « Désormais, je sais comment m'entretenir avec un client, comment répondre professionnellement au téléphone. Ce qui n'a rien à voir avec le fait d'avoir au bout du fil, un ami. J'ai appris des expressions nouvelles qui me permettent aujourd'hui d'être au top de mes performances. D'ailleurs, cela m'a valu d'être retenu dans les effectifs du centre d'appels d'une maison de téléphonie mobile », vante-t-il. Car, l'autre défi de la fondatrice de l'EPDA est de placer ses étudiants en stage en entreprise : « Veillez à ce qu'ils mettent en pratique ce qu'on leur apporte en termes de connaissances. Et, les mettez en immersion dans le monde du travail fait qu'ils découvrent l'intérêt de ce métier. » Ambitieuse, la jeune femme ne se fixe pas de limites. Elle veut devenir un centre de référence et contribuer, avec la collaboration de ses partenaires, à l'insertion professionnelle des jeunes dans le Gabon des services.

Brèves

Manger suffisamment durant la grossesse pour protéger le cœur du bébé

L'appétit des femmes enceintes n'est généralement pas une légende. Et ça tombe bien, car l'inverse pourrait être inquiétant : un apport calorique affaibli durant la grossesse accélérerait le vieillissement du cœur pour le bébé à naître.

Cancer du sein : les derniers progrès

Entre L'analyse génétique qui examine l'activité de 21 gènes au sein de la tumeur et fournit un résultat de Recurrence Score personnalisé qui reflète le risque de récurrence. Le résultat du score aidant à trancher entre chimiothérapie nécessaire ou non. Et ce traitement précoce qui paraît faire courir moins de risques de rechute, surtout si les femmes suivent un traitement hormonal pendant dix ans, au lieu de cinq ans, selon une étude présentée au congrès de l'ASCO. Ou encore la prise de sang pour évaluer le risque de séquelles des rayons. Les progrès dans la prise en charge du cancer du sein sont énormes en Occident. Gardons bon espoir qu'ils arrivent sous nos cieux !

Kim Kardashian : prête pour un troisième bébé !

Plus heureuse que jamais et comblée par les adorables North (3 ans) et Saint (11

mois), Kim Kardashian explique pourtant à qui veut l'entendre, que ses grossesses ont été horribles et que pour rien au monde, elle ne tomberait enceinte à nouveau. Via l'illustre émission de télé-réalité où toute sa famille se met en scène, Kim s'est pourtant dévoilée. Dans les images tournées il y a plusieurs semaines, elle explique à sa mère Kris Jenner ses projets : "J'ai bien réfléchi et j'en suis arrivée à la conclusion que je veux faire appel à une mère porteuse."

L'idée d'une contraception masculine fait son chemin

Au même titre que les femmes, les hommes pourront-ils bientôt avoir accès à la pilule? L'idée progresse. Selon les résultats d'une étude, publiée récemment dans la revue médicale Journal of Clinical Endocrinology and Metabolism, ce nouveau moyen de contraception hormonale, évoqué depuis plusieurs années, serait très encourageant

Grossesse : manquer de vitamine B12 expose l'enfant au surpoids

Les vitamines sont des nutriments essentiels, particulièrement pour les femmes enceintes qui nourrissent leur bébé. D'après une nouvelle étude, un manque de vitamine B12 augmenterait le risque chez l'enfant à naître de surpoids et de diabète de type 2.