

Un **extra**
pour votre entreprise

Découvrez le
**système innovant de formation
et de transfert** qui maximise vos
résultats et fait toute la
différence : **extra**

s y (■) m e



Nulle part l'apprentissage n'est aussi efficace et durable que directement sur le lieu de travail, au contact réel des clients et des collaborateurs.

C'est pourquoi nous avons créé **extra**. **excellence transfert** est un système pensé pour assurer une qualification individuelle et durable, directement sur le terrain.

Avec extra, vous empruntez la voie d'une formation et d'un développement professionnel réellement porteurs de résultats.

Qu'est-ce qu'exctra ?

exctra s'utilise partout où les relations humaines sont au coeur du métier. Il est particulièrement adapté aux entreprises et organisations dans les secteurs suivants :



- Retail premium et de luxe
- Hôtellerie & gastronomie
- Santé & soins
- Services financiers
- Centres de service client
- Institutions publiques avec un fort contact clientèle

Partout où la qualité de la communication, du service et du leadership est décisive.



extra intègre la qualification en service et en management dans le quotidien professionnel. Durable, visionnaire et tournée vers l'avenir.



extra rend la performance en service et en leadership visible et mesurable.



Avec **extra**, le digital rencontre l'humain.



extra remplace les formations classiques hors poste.



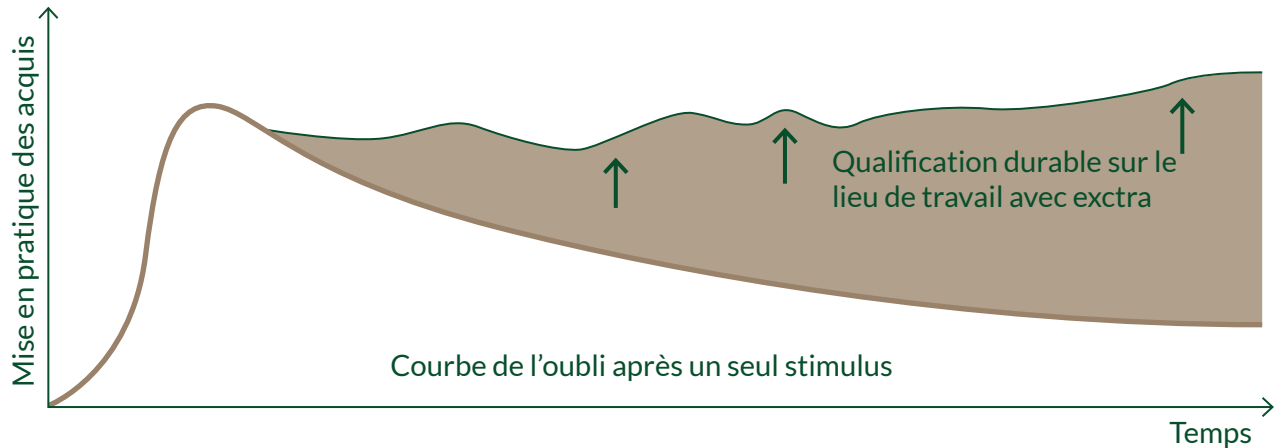
extra offre la possibilité de qualifier les collaborateurs de manière individuelle, durable et efficace.

exctra crée la confiance et le plaisir d'apprendre

Apprendre est souvent perçu comme une charge supplémentaire. **exctra** change cela. Il apporte l'apprentissage directement dans le quotidien professionnel – naturel, simple et durable. Les collaborateurs ne vivent plus le feedback comme une critique, mais comme une chance. Les cadres gagnent en sécurité et en clarté.

Et les entreprises profitent d'une qualité tangible et de personnes motivées.

La courbe du succès



Comment fonctionne extra ?

Étape 1 :



Définir les critères d'observation



Voici à quoi ressemble extra dans la pratique

Un exemple dans le commerce de détail

Une mentore observe un entretien de conseil en vente.

Elle prête une attention particulière à des critères tels que :

- Début de l'entretien et salutations
- Techniques de questionnement et identification des besoins
- Présentation des produits
- Gestion des objections
- Conclusion et prise de congé

Après l'observation, la mentore donne directement un feedback sur un pied d'égalité. Ensemble, des objectifs concrets sont définis, par exemple affiner encore la technique de questionnement. Ces objectifs sont documentés dans l'outil extra et vérifiés lors de la prochaine observation ponctuelle (spotcheck). C'est ainsi que le développement devient mesurable et visible.

Des critères d'observation concrets sont définis en collaboration avec l'entreprise et enregistrés sous forme de matrice dans l'outil **exctra**. Des mentors et mentores soigneusement formés réalisent ensuite des **spotchecks** sur cette base : ils observent et évaluent la performance des collaborateurs dans des situations de travail concrètes et saisissent leurs observations dans l'outil à l'aide de la matrice.

L'analyse est disponible immédiatement. Elle est présentée de manière simple et compréhensible. La personne observée et la mentore ou le mentor analysent ensemble la performance et le résultat lors d'un entretien de feedback. Les objectifs de qualification et d'apprentissage sont définis conjointement et enregistrés à nouveau dans le système.

Sur cette base, les mentors et mentores coachent et forment les collaborateurs directement sur le lieu de travail, en courtes séquences et avec un feedback spontané.

Temps nécessaire

Selon l'ampleur de la matrice d'observation, les observations durent entre **10 et 20 minutes**.

Avec le feedback qui suit, un spotcheck dure environ 20 à 30 minutes.

Ces durées sont indicatives ; elles peuvent varier en fonction de la philosophie et de l'usage.

exctra dans l'entreprise

Au cœur de l'organisation

À partir des objectifs de l'entreprise, d'une équipe ou d'objectifs individuels, le système **exctra** permet de mesurer à intervalles réguliers si l'on est sur la bonne voie.

L'analyse est réalisée en fonction du rôle dans le système — individuelle, liée à une équipe ou à l'entreprise dans son ensemble. Elle offre à tout moment une vue d'ensemble des progrès réalisés. En cas d'écarts, il est possible d'intervenir rapidement et de manière corrective. **exctra** est l'outil par excellence pour mesurer et améliorer la qualité des prestations de service et de management.



Analyse intelligente et protection des données

Les analyses réalisées dans **extra** s'appuient sur un algorithme qui transforme les observations en indicateurs pertinents et en visualisations parlantes. Cela garantit des résultats objectifs et transparents.

Toutes les données sont bien entendu traitées conformément au RGPD ou à la LPD. Seules des utilisatrices et utilisateurs autorisés, disposant des droits d'accès correspondants, peuvent consulter les données. **extra** protège la sphère privée des collaborateurs et des entreprises de manière égale.

Grande adhésion – grand engagement

Le système **extra** implique aussi bien les cadres que les collaborateurs. Les retours s'appuient sur des principes et des valeurs clairs et transparents. Les collaborateurs sont encouragés à trouver eux-mêmes des solutions et à assumer des responsabilités. Tout cela favorise une large adhésion et un fort engagement de tous les acteurs.

Une culture de feedback et d'apprentissage vécue

Sur la base des analyses, les collaborateurs reçoivent régulièrement un feedback sur leur performance et sont accompagnés durablement dans leur développement.

L'adhésion à l'ensemble du processus dépend largement du fait que le feedback soit formulé de façon constructive et facile à intégrer dans la pratique. Il est également essentiel que des valeurs telles que le respect, la crédibilité et l'égalité de traitement soient vécues au quotidien dans les relations entre collègues.

Ainsi se met en place, sur le long terme et tournée vers l'avenir, une culture de feedback et d'apprentissage précieuse et pérenne.

Témoignages du terrain

« **extra** nous a montré que l'excellence du service n'est pas une question de hasard. Aujourd'hui, nos équipes travaillent avec plus de confiance, car elles savent exactement ce qui compte. Et cela se ressent non seulement auprès de nos clientes et clients, mais aussi en interne. C'est tout simplement une fierté de voir cette évolution. »

Directeur national des ventes, Premium Retail

« Nos produits sont synonymes de qualité supérieure – et chaque contact avec notre marque doit le refléter. **extra** nous permet de nous en assurer précisément. Cela me remplit de joie de voir nos collaborateurs agir avec fierté et assurance. Pour moi, c'est l'avenir – et la vraie responsabilité en tant qu'entrepreneur. »

Propriétaire et Président du conseil d'administration, fabricant premium dans l'alimentaire

« **extra** a complètement transformé notre culture du feedback. Aujourd'hui, nous communiquons plus ouvertement et de manière plus concrète. » Front-Office Manager, Hôtellerie

« Dans le segment du luxe, tout se joue souvent sur les plus petits détails – un regard, un geste, un mot juste. **extra** nous aide à vivre cet art de façon encore plus consciente. Je vois comment mon équipe grandit avec passion et enthousiasme nos clients. Pour moi, c'est cela, le véritable travail de luxe. »

Responsable boutique, horlogerie segment luxe

« Je vois enfin noir sur blanc où se situent mes points forts – et ce que je peux encore améliorer. »

Collaboratrice, Service client

« **extra** nous aide à rendre nos standards élevés en matière de service mesurables. Et dans le segment du luxe, cela vaut de l'or. »

Responsable régional, Premium Retail

extra fait la différence !



Orientation stratégique

extra aide le management à définir clairement les critères de qualité du travail, ainsi que ceux relatifs à la communication interne ou avec la clientèle. Cela garantit que tous les acteurs de l'organisation avancent dans la même direction.



Mise en oeuvre ciblée

extra aide les collaborateurs à se concentrer individuellement sur leur activité, à développer leur propre profil et à cultiver leurs points forts. La clientèle perçoit le résultat comme un service haut de gamme.



Des personnes engagées

Les personnes obtiennent des résultats remarquables et sont plus satisfaites lorsqu'elles sont prises au sérieux et ressentent le sens de leur engagement. **extra** agit de manière transparente, valorisante et efficace. Chaque collaboratrice, chaque collaborateur peut contribuer au succès et jouer un rôle actif.

Les expériences confirment de manière frappante que l'utilisation d'exctra conduit à de meilleurs résultats, tant qualitatifs que quantitatifs.

Les entreprises obtiennent ainsi :

- des retours positifs et la fidélité de leurs clientes et clients,
- une perception positive de leur marque,
- ainsi qu'une augmentation du chiffre d'affaires par client.



Reconnaissance et qualité du travail sont contagieuses. Les collaboratrices et collaborateurs suivent leur propre évolution, attendent avec intérêt leurs analyses et travaillent avec engagement à leurs objectifs.

Des résultats qui comptent

Les entreprises rapportent :

- +28 % de satisfaction client
- +24 % d'augmentation du chiffre d'affaires par client dans le Premium Retail
- 95 % des collaborateurs jugent extra utile pour leur développement personnel

Les trois piliers du succès

1. Des critères d'observation précisément définis

Les critères de qualité relatifs à l'interaction dans le service et le management sont opérationnalisés et définis comme critères d'observation. Ils sont ensuite intégrés dans la matrice d'observation disponible dans l'outil **extra**. Ce processus se déroule en étroite collaboration entre **syme** et l'entreprise.

2. L'outil : variable, simple, utilisable partout et multilingue

Le système **extra** est entièrement flexible. Il s'adapte à toute taille d'entreprise ou de service. Son interface est conviviale et facile à utiliser. Différents rôles existent dans le système, avec des droits de lecture et d'écriture définis. Chaque utilisateur voit uniquement ce qui l'intéresse. La saisie des observations est simple. L'analyse repose sur un algorithme sophistiqué et est disponible immédiatement après la fin de l'observation. L'historique des analyses, des objectifs et des évolutions est consultable à tout moment. Comme l'outil **extra** fonctionne sur tous les PC, tablettes et smartphones, il n'est pas lié à un lieu spécifique et peut être utilisé partout.

Un système – plusieurs langues

extra parle votre langue : allemand, français, italien ou anglais. Les utilisateurs peuvent à tout moment changer de langue. Cela rend **extra** particulièrement flexible au sein des équipes internationales.

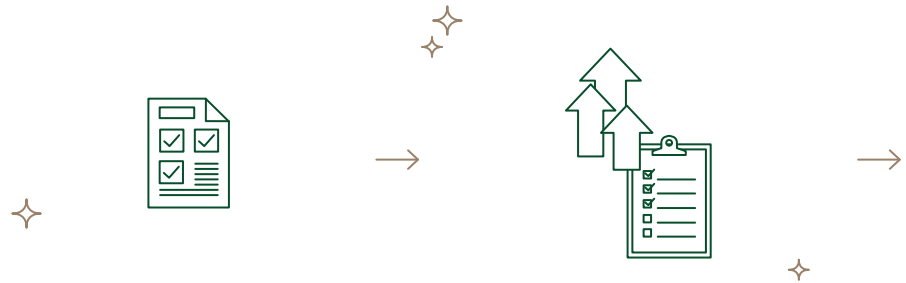
3. Des mentors engagés et qualifiés

Le mentoring est assuré par des cadres ainsi que par des collaborateurs engagés et compétents. Ils travaillent avec les collaborateurs et leurs collègues afin de garantir que le temps investi et les efforts communs se traduisent aussi par des résultats mesurables. Ils jouent un rôle clé dans l'ensemble du système. Le succès de la qualification avec **extra** dépend de leurs observations, de leurs feedbacks et de leur accompagnement.

C'est pourquoi nous travaillons intensivement avec eux, pour les préparer à leur rôle et les renforcer dans celui-ci. Il s'agit, d'une part, d'aiguiser leur perception et de préciser leurs observations. D'autre part, ils sont mis en capacité de fournir un feedback qualifié et de mener au quotidien de courtes sessions de coaching et de formation.



Voici comment nous implémentons extra avec vous – au sein de votre entreprise



1. Définition des valeurs et des objectifs à long terme.

2. Définition, en cohérence, des facteurs clés de succès et de la matrice d'observation.



3. Sélection et qualification des mentors.



4. Journée d'impulsion comme lancement, orientation et motivation pour les collaboratrices et collaborateurs.



5. Accompagnement supplémentaire par syme selon les besoins : supervision et perfectionnement des mentors.

Perspectives d'avenir



extra continue d'évoluer

extra est en développement constant. À l'avenir, des analyses encore plus poussées seront possibles, par exemple via des interfaces avec des outils RH ou des systèmes CRM. De nouvelles fonctionnalités sont également prévues sur la feuille de route, comme des analyses de feedback assistées par l'IA.

extra en un clin d'oeil

- Culture de feedback et d'apprentissage intégrée directement au quotidien professionnel
- Développement individuel visible et mesurable
- Application simple et intuitive sur tous les appareils
- Conforme RGPD/LPD et sécurisé sur le plan des données
- Utilisable dans tous les secteurs d'activité
- Multilingue : DE, FR, IT, EN
- Les cadres deviennent des mentors efficaces

Avant / Après

Avant

- Formations ponctuelles
- Approche arrosoir (généraliste)
- Ressenti subjectif
- Pas de durabilité

Après

- Développement continu
- Accompagnement individuel
- Mesurabilité objective
- Progrès visibles



e x c (■) t r a

s y (■) m e

syme GmbH

Rosgartenweg 2 | CH-8280 Kreuzlingen

+41 79 252 81 15 | www.syme.ch | contact@syme.ch

© 2025 All Rights Reserved