

Rencontre avec Salvatore GENOVESE, Formateur et Coach PCC, Genoways

## « L'apprentissage expérientiel est la clé du développement des compétences »

Monsieur Genovese, présentez-nous brièvement votre société?

Genoways est un organisme de formation continue principalement tourné vers la communication interpersonnelle. Nos 3 axes de prédilection sont l'acte commercial et le service à la clientèle au sens le plus large, la prise de parole en public sous toutes ses formes et le développement des compétences en leadership.

**Vous avez travaillé pendant plus de 20 ans dans le secteur financier. Qu'est-ce qui vous a motivé à vous tourner vers la formation?**

A la base, je suis professeur de langues germaniques et de socio-économie. Le fait d'avoir évolué dans la banque constitue plus une opportunité que j'ai saisie qu'une vocation. Toutefois, j'ai beaucoup apprécié mes différents rôles de Conseiller, ensuite de Relationship Manager et enfin de Private Banker car ceux-ci m'ont permis d'assouvir bon nombre de valeurs importantes à mes yeux. Et pendant plusieurs années, à côté de celui de Conseiller auprès de la clientèle de la banque, j'ai revêtu le costume de formateur pour adultes principalement sur des thèmes liés à la posture du commercial et à l'excellence du service à la clientèle. En 2009, à la suite des événements que nous connaissons, j'ai reconsidéré ma hiérarchie de valeurs et pris la décision qui s'imposait de manière limpide à mes yeux, à savoir, me consacrer entièrement à la formation et l'accompagnement de mes contemporains. J'ai d'abord évolué au sein d'une société de formations dont je suis administrateur depuis 10 ans et ensuite, j'ai créé ma propre structure, Genoways, au début de l'année 2011.

**Au vu de votre expérience, facilitez-vous des formations spécialement destinées au monde de la finance et à quels destinataires plus particulièrement?**

Je vous remercie pour l'utilisation du verbe faciliter car ma position est en effet plus celle d'un facilitateur



de processus, un accompagnateur du changement, du développement et de l'amélioration de certains comportements des participants à nos formations et workshops que d'un formateur « traditionnel ». Ces participants sont la plupart du temps des collaborateurs en contact avec la clientèle.

Comme vous le savez, le monde de la finance a bien changé ces dernières années et il est évident que les chargés de clientèle ont dû évoluer et acquérir de nouvelles compétences techniques d'une part mais aussi communicatives et relationnelles d'autre part. Les conseillers commerciaux bancaires d'aujourd'hui doivent être de véritables partenaires à l'écoute de leurs clients.

Face à ce nouveau paradigme, seuls ceux qui maîtrisent l'art de poser les bonnes questions et qui apportent une véritable valeur ajoutée afin de découvrir

les motivations profondes de leurs clients sortiront du lot. Ma solide expérience acquise dans le secteur bancaire constitue effectivement un atout considérable dans la compréhension de leur situation et des défis auxquels ils sont confrontés. Cependant, nous intervenons également de plus en plus fréquemment auprès des autres acteurs du secteur financier que sont les fiduciaires, les experts-comptables, les gestionnaires de patrimoines ou les family offices. Les avocats recourent également de plus en plus souvent à nos services pour développer leur posture commerciale et/ou managériale ainsi que pour améliorer leur prise de parole en public lors de conférences ou de plaidoiries par exemple.

**Quelle est votre réelle valeur ajoutée en tant que professionnel de la formation?**

Celle-ci réside essentiellement dans le fait que nous préconisons une pédagogie ou plutôt une andrago-

gie active. Nous sommes convaincus que l'apprentissage expérientiel est une des clés du développement des compétences. Il s'agit d'impliquer les participants dans des situations afin qu'ils puissent les utiliser plus tard de manière concrète et de les faire évoluer selon les circonstances.

La démarche que nous mettons en œuvre est la suivante : nous définissons avec le ou les commanditaires l'objectif global de notre intervention non sans avoir mis au centre de leurs préoccupations le pourquoi de notre intervention. Le fait de verbaliser le pourquoi ou le bien-fondé d'une formation de développement d'aptitudes comportementales permet de créer les conditions favorables à l'adhésion des participants à la mise en place de celle-ci. Par ailleurs, nous rencontrons toujours les participants avant la formation proprement dite afin de nous enquêter de leur situation et de leur ressenti quant à celle-ci.

Convaincus que nous ne sommes qu'un maillon de la chaîne systémique, nous tenons à impliquer au mieux le ou les commanditaires afin qu'ils prennent la relève au niveau de l'accompagnement pratique de leurs collaborateurs lorsque ceux-ci seront sur le « terrain ». Cette approche nous permet par conséquent de construire un programme qui répondra au plus près aux besoins et attentes de tous les intervenants.

**A quels concepts éprouvés recourez-vous néanmoins?**

En premier lieu, les différents styles d'apprentissage de David Kolb sur lesquels est précisément basé le concept d'« Experiential Learning » et de l'« Appreciative Inquiry » qui consiste à rechercher les réussites et les expériences positives chez chacun. Ensuite, en fonction des thématiques abordées, nous nous inspirons tantôt de la dynamique des organisations d'Eric Berne, le père de l'analyse transactionnelle, tantôt des causes de dysfonctionnement d'une équipe de Patrick Lencioni, tantôt de la vision intégrale de Ken Wilber pour n'en citer que quelques-uns. Cependant, ces concepts ne sont présents qu'en support des apprentissages à proprement parler.

Nous faisons en sorte de réduire la partie théorique de nos formations à leur part congrue. De plus, celle-ci sera toujours présentée de manière très pratique sous forme de checklists par exemple.

**Selon vous, le dispositif actuel de financement de la formation professionnelle est-il assez efficace?**

Je pense en effet que les incitants actuels sont corrects et que l'INFC (Institut National pour le développement de la Formation Professionnelle Continue) réalise un excellent travail en ce sens. Toutefois, je verrais également plus à terme la mise en place d'encouragements financiers au sein des organisations pour le développement et l'apprentissage de méthodes visant la collaboration, le partenariat et l'établissement de communications verticales et transversales qui favoriseraient les échanges, l'innovation ainsi que l'amélioration des processus de travail.

**Vous êtes également coach professionnel et vice-président de la Fédération Internationale de Coaching à Luxembourg? Quel lien faites-vous entre la formation et le coaching?**

A mes yeux, tout formateur digne de ce nom aurait tout avantage à adopter plus souvent une posture de coach; ce qui ne fait pas nécessairement de lui un coach pour autant. Il y a aujourd'hui une grande confusion dans l'utilisation du terme coach. Tant de gens se revendiquent comme coaches. La profession de coach n'étant pas encore reconnue officiellement, il est aisé d'utiliser cette terminologie dans différents contextes. Au sein de l'ICF (International Coaching Federation), nous travaillons, entre autres, à faire connaître et reconnaître cette pratique autant que possible. Cependant, utiliser des techniques de coaching en tant que formateur afin de faciliter le processus et accompagner le groupe le plus loin possible se révèle être un atout considérable. Je suis d'ailleurs convaincu que le manager de demain - voire d'aujourd'hui - qui sera confronté à la génération Z aura tout intérêt à maîtriser certaines aptitudes en ce sens. Il en va de même pour les commerciaux comme je le mentionnais précédemment.

**Quels sont vos principaux objectifs pour 2015 et au-delà?**

Ouvrir la conscience des différentes personnes que je rencontre sur l'importance de se former, se développer et acquérir de nouvelles compétences. J'ai la chance de faire un métier que j'aime plus que tout et je continuerai d'inspirer mes interlocuteurs et les gens que je rencontre à réaliser leurs projets et ce qui les passionne. Et ce qui me motive particulièrement, c'est de trouver de nouvelles manières d'y arriver.