



**swisscom**

**Communiqué de  
presse**

## **Swisscom ouvre le premier Junior Shop**

**Swisscom ouvrira demain à Guin/Düdingen un Swisscom Shop placé sous la bannière d'un concept inédit: arborant un nouveau design, il s'agit du premier Junior Shop géré en toute autonomie par des apprenants. Swisscom entend ainsi donner la possibilité aux futurs employés du commerce de détail d'assumer des responsabilités entrepreneuriales déjà pendant leur formation. L'accent est clairement mis sur les clients, qui bénéficieront d'un service de conseil en allemand et en français dans la région bilingue de Fribourg et de Berne.**

Une équipe constituée de neuf apprenants travaille dans le nouveau Swisscom Junior Shop qui ouvrira ses portes demain, samedi, à Guin/Düdingen. Ils se chargent, pour l'essentiel de manière autonome, du conseil à la clientèle et sont en outre responsables de la planification, de l'aménagement du Shop et de la vente. La direction du Shop est confiée à Maria Veronica, en 3<sup>e</sup> année d'apprentissage dans le commerce de détail, qui se réjouit de mener à bien ses futures tâches: «Je suis fière de la confiance que Swisscom me témoigne. Pendant la formation déjà, nous avons la possibilité de nous surpasser et de démontrer nos compétences.»

### **Place au plurilinguisme**

Swisscom s'engage à cultiver le plurilinguisme en Suisse. En raison du pôle d'attraction constitué par la région bernoise et fribourgeoise, le Junior Shop est géré en allemand et en français. L'accueil est assuré dans les deux langues. Il en va de même des prestations de conseil et des offres, qui sont adaptées aux besoins individuels des clients. «Avec ce concept de Shop, nous sommes convaincus de créer un environnement propice au développement de la relève», explique Pierre-Luc Marilley, responsable Sales chez Swisscom. Pour l'heure, le projet est limité à une durée d'un an. Swisscom décidera ensuite si elle poursuit l'expérience et comment développer le concept de Junior Shop.

### **Modèle de formation professionnelle unique en son genre**

Swisscom forme actuellement 850 apprenants dans six métiers différents: informaticien, télématicien, médiamaticien, employé de commerce, employé du commerce de détail et agent



**swisscom**

**Communiqué de  
presse**

relation client. Rien qu'en août, quelque 256 nouveaux apprenants ont entamé leur formation. Ce qui distingue le modèle de formation professionnelle de Swisscom, c'est qu'il mise sur l'autonomie dans le cadre des projets proposés ainsi que sur la volonté des apprenants de prendre en main le développement de leurs compétences. Les apprenants acquièrent l'expérience nécessaire au sein de plusieurs projets et décident en grande partie eux-mêmes de leur parcours dans différents secteurs de l'entreprise. Le suivi est assuré par un coach, qui les soutient dans le déploiement de leurs compétences.

### **Déjà 103 Swisscom Shops sous la bannière du nouveau concept**

Le Swisscom Shop à Guin/Düdingen est le 103<sup>e</sup> Swisscom Shop parmi 120 à avoir été aménagé selon le nouveau concept. Les techniques modernes de communication occupent une place toujours plus importante dans le quotidien de nos clients. Ceux-ci deviennent donc plus exigeants quant à la présentation des produits et à la compétence en conseil des prestataires comme Swisscom. Réagissant à cette tendance, Swisscom propose dans ses Shops non seulement des conseils individuels mais aussi la possibilité de découvrir les produits en direct. Les Shops jouent un rôle central dans la prise en charge des clients: plus de 1400 collaborateurs y répondent chaque année à quelque 6 millions de demandes de clients.

Berne, le 29 août 2014