

# COACHELLO

gorgias

**INDUSTRIE**  
e-Commerce

**OFFRE**  
Coaching individuel



Gorgias est un service d'assistance multicanal mondial qui dessert plus de 10 000 marchands e-commerce, leur permettant de gérer l'ensemble de leur support client depuis une plateforme unique. Avec une croissance rapide ayant mené à une organisation de plus de 300 employés, Gorgias a dû faire face en 2021 aux défis liés à l'hypercroissance.

Gorgias centralise les interactions clients via email, chat, voix, SMS et réseaux sociaux. Son automatisation alimentée par l'IA résout jusqu'à 60 % des demandes répétitives, permettant ainsi aux agents de support de se concentrer sur des interactions à forte valeur ajoutée. Intégré à Shopify, Magento et BigCommerce, Gorgias transforme le support client en une fonction génératrice de revenus. En tant qu'entreprise certifiée B Corp, Gorgias s'engage dans des pratiques commerciales durables, améliorant la satisfaction client tout en stimulant la croissance des ventes.

## Défis

L'hypercroissance de Gorgias et son équipe répartie à l'échelle mondiale ont entraîné une hausse du stress, une baisse de la productivité, des niveaux de tension accrus et un risque croissant d'épuisement professionnel. Sans un accompagnement inclusif et accessible, l'entreprise risquait le burn-out, le désengagement et un affaiblissement de la cohésion des équipes.

## Solution

Gorgias s'est associé à Coachello pour mettre en place une solution axée sur le bien-être des employés, le développement personnel et l'amélioration de la communication. L'objectif était de lancer une offre de coaching flexible, entièrement personnalisée et déployée à l'échelle de l'entreprise (en s'appuyant sur Slack, sur un large réseau de coaches et sur un système de crédits). Le résultat ? Une véritable culture du coaching, 50% d'adoption dès la première année et des améliorations mesurables en matière de bien-être, de performance et d'engagement.

## Résultats

**1.2x**

Moins de stress

**+55%**

Motivation

**+60.86%**

Évolution perçue par les collègues

**+97%**

Actions mises en œuvre

« J'ai grandi tant sur le plan professionnel que personnel durant les formations, et j'ai même pu mettre cela en pratique aujourd'hui en animant une session de formation pour mes collègues. Je recommande vivement la plateforme Coachello. »

Manager chez Gorgias

## Défis

En 2021, Gorgias a consulté Coachello pour faire face aux défis liés à son hypercroissance : les employés subissaient une augmentation du stress et risquaient de se diriger vers un épuisement professionnel. Ces difficultés se manifestaient par une baisse de productivité, des conflits et une fatigue générale. Gorgias devait trouver un programme capable de développer le bien-être de ses employés tout en favorisant l'auto-développement et en renforçant la communication entre le siège et ses différents bureaux à l'échelle mondiale.

➤ Sans un soutien évolutif et personnalisé, Gorgias risquait le **burn-out des employés, une baisse de productivité et des lacunes en matière de communication.**

Défis:

1

**Gérer le bien-être des employés en période d'hypercroissance.**

Gorgias faisait face à une hausse du stress chez ses employés, à des risques accrus de burn-out et à une baisse de productivité liée à sa croissance rapide.

2

**Maintenir la communication au sein d'équipes mondiales,**

assurer une communication cohérente et favoriser l'auto-développement à travers des bureaux situés dans plusieurs pays.

3

**Fournir un développement personnalisé et évolutif.**

L'entreprise avait besoin d'une solution de coaching flexible, adaptée à la diversité culturelle et aux besoins spécifiques de sa main-d'œuvre multiculturelle.

## Solution

Heureusement, la Directrice des Ressources Humaines de Gorgias, Adeline Bodemer, avait déjà une expérience avec le coaching professionnel et savait que cela représenterait une véritable opportunité pour les employés. Elle recherchait une solution flexible adaptée à la culture de Gorgias, capable de répondre aux divers besoins de développement de leurs employés, de faciliter l'engagement avec les coaches et de garantir une forte adoption. Il était également crucial que les employés puissent utiliser leur budget de développement professionnel.

Nous avons donc proposé à Gorgias une version personnalisée de **notre solution de coaching**. L'objectif était de rendre le coaching accessible à tous les talents, avec un vivier de coaches certifiés correspondant à la diversité des talents de Gorgias en termes de nationalités, de langues, de fuseaux horaires et de niveaux hiérarchiques.



### Accroître le développement personnel et le bien-être

Face aux défis croissants liés à l'hypercroissance, Gorgias a identifié le coaching comme une solution transformative pour renforcer le bien-être, l'engagement, la résilience et la performance des employés. Grâce à l'expérience d'Adeline avec le coaching professionnel, l'entreprise a reconnu le potentiel du coaching pour accompagner les collaborateurs confrontés au stress, aux conflits et au risque de burnout, en en faisant un élément clé de sa stratégie de développement des talents.



### Une solution de coaching adaptable à la culture et évolutive

Gorgias avait besoin d'un programme de coaching flexible, adapté à la diversité de sa main-d'œuvre, couvrant différentes nationalités, langues et fuseaux horaires. Pour répondre à ce besoin, Coachello a proposé une solution de coaching personnalisée, garantissant que l'expérience s'aligne sur la culture et les valeurs de Gorgias. Ce programme a permis de connecter les collaborateurs avec des coaches certifiés correspondant à leurs parcours et à leurs besoins en matière de développement.



### Un accès organisationnel et un coaching axé sur la diversité

Afin d'assurer une adoption généralisée, la solution de coaching a été déployée auprès de tous les employés de Gorgias, en tirant parti du budget de développement professionnel de l'entreprise. Les collaborateurs ont eu un accès 24/7 à des coaches certifiés, représentant plus de 25 nationalités. Cette diversité a permis aux employés de bénéficier d'un coaching personnalisé, en résonance avec leurs contextes culturels, linguistiques et professionnels.

## Conclusion

Après un an, **la culture du coaching s'est solidement installée chez Gorgias** et fait désormais partie intégrante de la culture d'entreprise. La mise en place de cette culture du coaching a conduit aux résultats suivants :

Avec **50% d'adoption dès la première année** et une **moyenne de 5 séances par personne**, les employés ont pu accéder au coaching à tout moment, selon leurs besoins. Cette flexibilité les a aidés à relever des défis tels que la gestion du temps, les enjeux organisationnels, le développement professionnel et la prévention du burnout. Près de **70% des employés de Gorgias** ont signalé une réduction notable du stress, tandis que **40%** ont ressenti **une augmentation des émotions positives** comme l'optimisme et l'espoir. De plus, **80% des utilisateurs** ont constaté des améliorations en termes de productivité, reflétant l'impact direct du coaching sur la performance des employés.

Les niveaux de satisfaction concernant le coaching sont restés exceptionnellement élevés, avec des évaluations **supérieures à 95%**.

