



# Jabra

## ÉTUDE : EFFICACITÉ ET PRODUCTIVITÉ

Une étude de productivité à laquelle ont participé les employés de 100 entreprises issues de nombreux domaines d'activités démontre que 8 employés sur 10 utilisant un micro-casque Jabra voient leur productivité augmenter.

A BRAND BY

 GN Netcom

JABRA® EST UNE MARQUE DÉPOSÉE DE GN NETCOM A/S

WWW.JABRA.COM

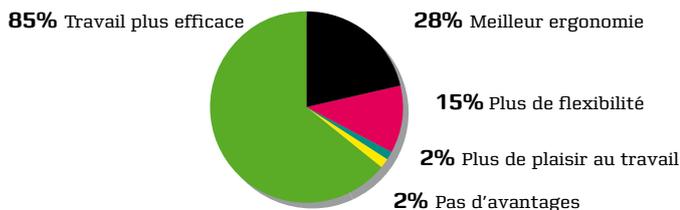
## LES MICRO-CASQUES AUGMENTENT LA PRODUCTIVITÉ ET LES BÉNÉFICES.

### LES MICRO-CASQUES AMÉLIORENT LA PRODUCTIVITÉ.

Les résultats de cette étude démontrent qu'une amélioration de la productivité des équipes aidera l'entreprise à renforcer ses bénéfices. Le pourcentage d'efficacité supplémentaire dont bénéficie chaque employé dépend de l'entreprise dans laquelle il travaille, mais l'étude indique que l'augmentation de productivité est permanente. L'étude reprend l'avis des employés ayant utilisé des micro-casques pendant une période d'un an :

- 8 employés sur 10 sont devenus plus productifs en remplaçant leur combiné par un micro-casque.
- De meilleurs outils de travail et un plus grand confort favorisent les relations avec la clientèle, la satisfaction des employés et donc réduit le renouvellement de personnel.
- Une productivité améliorée est synonyme de bénéfices plus important.
- Les micro-casques sans fil augmentent la productivité dans une plus large mesure que les micro-casques filaires car ils créent une plus grande liberté de travail.
- Les plus jeunes employés préfèrent le confort et la plus grande mobilité du micro-casque sans fil.

### QUELS SONT LES AVANTAGES DE L'UTILISATION D'UN MICRO-CASQUE ?



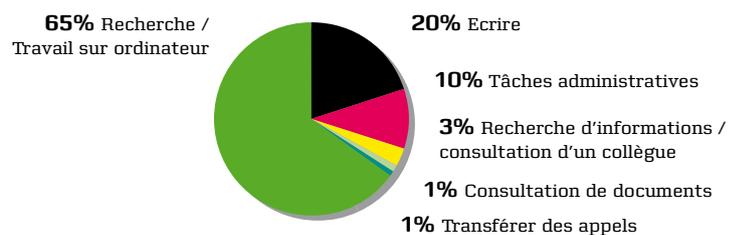
### AU TÉLÉPHONE.

Selon l'étude, 8 employés sur 10 sont au téléphone plus de 2 heures par jour et de nombreux employés passent encore plus de temps au téléphone (de 4 à 8 heures par jour). Ceci n'est pas surprenant, car les employés considèrent le téléphone comme leur deuxième outil le plus important, le premier étant l'ordinateur.

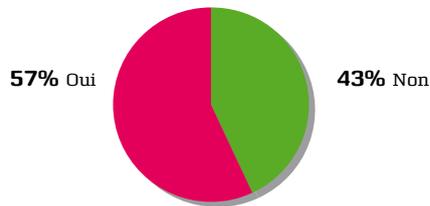
Le travail en centre d'appels génère deux défis majeurs. Tout d'abord, tenir le combiné pendant une longue durée soumet le corps à trop d'effort. Ensuite, le combiné lie littéralement l'employé au téléphone et l'oblige à utiliser une main pour le tenir, ce qui limite son efficacité et sa mobilité.

De nombreuses tâches obligent l'employé à communiquer au téléphone tout en utilisant l'ordinateur. 6 employés sur 10 déclarent que leur travail les oblige à utiliser un ordinateur tout en étant en communication téléphonique. Dans un tel cas, il est assez évident que l'employé soit moins efficace s'il doit tenir un combiné téléphonique.

### QUELLES TÂCHES DEVEZ-VOUS EFFECTUER TOUT EN TÉLÉPHONANT ?



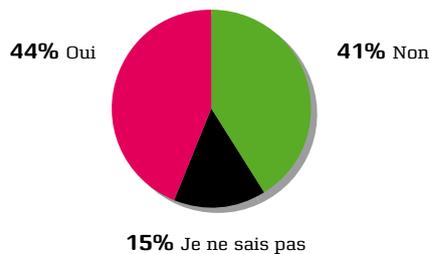
## AU TRAVAIL, AVEZ-VOUS DÉJÀ EU DES PROBLÈMES AUX ÉPAULES, AU DOS OU AU COU ?



### APPROUVÉ PAR LES PROFESSIONNELS.

Parmi 85% des sondés qui ont constaté une amélioration de leur rendement, on dénombre des journalistes, des managers, des commerciaux, des employés administratifs et des artisans. Ils soulignent la possibilité d'effectuer plusieurs tâches simultanément, le plus grand confort assuré par le fait de ne pas devoir maintenir le téléphone entre la tête et l'épaule avec la deuxième main. En bref, ils apprécient le fait que le micro-casque soit mieux adapté à leurs besoins, ce qui leur permet de ne pas devoir adopter des positions fatigantes, taper avec une seule main ou demander au client de patienter au téléphone ou au standard.

## VOTRE PROBLÈME D'ÉPAULE, DE DOS OU DE COU EST-IL LIÉ À VOTRE UTILISATION DU TÉLÉPHONE ?



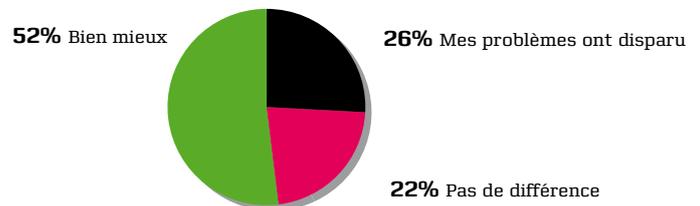
### QUOI DE NEUF ?

Vous pourriez être tenté de vous demander : « Qu'est-ce que l'étude de productivité prouve et qu'on ne sait pas encore ? ». La réponse directe réside en un seul point mais un point très important ; de nombreux managers et beaucoup d'équipes pourraient être plus efficaces dans leur société si on leur fournissait un micro-casque, et de préférence un micro-casque sans fil.

De plus en plus d'employés entreprennent un nombre de tâches qui impliquent les communications téléphoniques et dans un même temps l'utilisation d'un ordinateur voir même de se déplacer dans un autre bureau.

C'est pourquoi ils sont plus efficaces s'ils ne sont pas retenus par un combiné et peuvent bouger, parler en toute liberté, travaillant ainsi en se concentrant sur la tâche et non pas sur le téléphone.

## AVEZ-VOUS CONSTATÉ DES AMÉLIORATIONS APRES AVOIR UTILISÉ UN MICRO-CASQUE ?



### COMMENT EST-CE POSSIBLE ?

L'étude dénombre trois facteurs primaires de productivité représentés par les micro-casques :

#### - Plus grande flexibilité.

L'employé peut se déplacer beaucoup plus librement et a la pleine utilisation de ses deux mains. En outre, la communication téléphonique devient une partie naturelle du processus de travail, comme l'utilisation d'un ordinateur. Ceci signifie qu'il peut effectuer beaucoup plus de tâches tout en parlant au téléphone. L'étude montre que 8 employés sur 10 se sentent plus efficaces. Ce sentiment de plus grande efficacité confère aux employés une plus grande confiance et une plus grande motivation dans leur travail.

#### - Une meilleure qualité de vie professionnelle.

Nombreux sont ceux qui ont adapté leurs types de mouvements et leurs habitudes de travail au combiné téléphonique et à ses limitations. L'employé doit alors adopter des positions inconfortables, souvent douloureuses, qui peuvent entraîner des maux de tête, des douleurs aux cervicales et les épaules, lorsqu'il tente d'effectuer plus d'une tâche à la fois; par exemple lorsque le combiné est maintenu entre la tête et l'épaule et qu'il doit libérer ses deux mains pour taper à l'ordinateur. Le micro-casque casse ces habitudes et élimine ces contraintes sans en introduire de nouvelles. Pour l'utilisateur, ceci est synonyme de journée de travail plus sûre et plus confortable avec moins de douleur et de pression. Une meilleure ergonomie et un plus grand degré de confort ont une influence positive sur la performance. Dans une étude récente axée sur l'ergonomie, la sensation d'inconfort diminue de manière significative pour la moitié des groupes qui ont remplacé le combiné par un micro-casque, et les douleurs cervicales et de dos ont totalement disparu pour 1 personne sur 4.

#### - Un meilleur service clientèle.

Un micro-casque sans fil libère les mains et permet également aux utilisateurs de se lever, de se déplacer dans la pièce. Cette liberté élargit les capacités de résolution de problèmes car elle permet aux employés de rassembler des informations ou de parler à un collègue pour obtenir un conseil. Ces avantages permettent aux utilisateurs d'oublier qu'il portent un micro-casque et qu'ils se focalisent sur ce qui importe vraiment : l'interlocuteur.