

❖ Objectif :

Savoir évaluer ses conseillers téléphoniques pour faire progresser qualitativement et quantitativement leurs résultats et assurer une qualité de service constante

❖ Profil du participant :

Animateurs d'équipe ou conseillers téléphoniques aux missions élargies

❖ Pré requis :

Qualités relationnelles et organisationnelles, et parfaite maîtrise du métier de conseiller téléphonique. Savoir s'organiser dans son métier.

❖ Durée :

3 jours

❖ Prix journée :

Contactez-nous au :

Tél : 03 27 42 39 12

Mail : contact@magnetic-formation.com

Contenu pédagogique

Réflexion préalable

Rôle, missions et qualités de l'animateur d'équipe
Utilité de l'évaluation
La notion de qualité et les indicateurs retenus
Les outils de productivité

Préparer l'évaluation

Lister les différentes pratiques
Définir l'objectif, la méthodologie et le cadre de l'évaluation
Définir les critères et indicateurs
Etablir un barème de notation
Elaborer les supports adaptés
Planifier ses interventions

Mener l'évaluation

Présenter le déroulement et l'objectif
Ecouter et analyser un échantillon représentatif d'appels
Déterminer les axes de progrès et d'amélioration
Fixer des objectifs quantitatifs et qualitatifs atteignables

Exploiter les résultats de l'évaluation

Quantifier les résultats
Mesurer la progression individuelle, par équipe
Mettre en place des actions correctives

Communiquer les résultats

Recevoir en entretien individuel
Utiliser des formulations positives et objectives
Obtenir l'engagement du conseiller évalué

Méthode pédagogique

La formation repose sur des méthodes actives et participatives.

Des travaux de réflexion et de créativité sont menés en groupe. L'analyse de situations tirées des réalités du terrain et la mise en pratique via des exercices concrets permettent une acquisition rapide des apports théoriques.

L'expérience des participants est prise en compte pour la mise en place ou l'optimisation d'outils immédiatement opérationnels et adaptés au contexte de chaque participant.