

## Évaluer les contacts pour accroître la qualité

L'évaluation des contacts doit permettre de développer les compétences de façon individuelle et collective dans un objectif d'amélioration de la qualité et de la productivité quelle que soit la typologie du contact : à distance (écrit ou oral) ou en face à face.

### OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de l'évaluation
- Savoir qualifier et valoriser un écart (négatif ou positif)
- Savoir définir des objectifs de progrès clairs et atteignables et les moyens pour y parvenir
- Savoir mettre en place un plan de progression individuelle et collective
- Savoir mener un entretien d'évaluation
- Savoir-faire un retour sur les évaluations en réunion d'équipe
- Savoir intégrer les informations des évaluations dans les autres outils : entretiens annuels, suivi qualité ...

### PROGRAMME

#### JOUR 1

- Pourquoi l'évaluation fait partie du rôle du manager ?
  - > Rappels sur le rôle du manager en centre de contacts : lien entre qualité de service et compétences des conseillers (exemples avec d'autres services à distance)
  - > Les 2 leviers du manager : le pilotage de l'activité et la gestion des compétences (comme les 2 rennes pour mener son cheval)
  - > Le rôle du manager dans le temps : activité sur le court terme et les compétences sur le long terme
  - > Sortir de la posture du juge (bien / mal) ou de la sanction (bonne ou mauvaise note) en choisissant une logique essai / ajustement
- Les étapes du processus d'évaluation des compétences avec l'évaluation des contacts
  - > L'analyse des écarts négatifs et positifs : constater, qualifier, analyser
  - > Trouver les causes des manques : savoir-faire, motivation, organisation ...
  - > Fixer les modes de développement adaptés : coaching, formation, sanction, valorisation ...
  - > Fixer les objectifs dans un plan de progression structuré : les objectifs SMART, les objectifs et le temps, la qualification
  - > Faire les suivis d'objectifs nécessaires, motivants et structurés

#### JOUR 2

- L'entretien de debrief
  - > Une préparation nécessaire et rapide

## 2 jours

prix par participant

**1 460 € HT**

code formation : RC01

option restauration

**18 €** par jour



**PRESENTIEL**

### LES + TANIT FORMATION

- Les participants viennent avec des évaluations de contacts pour travailler sur des cas réels
- Les apports sont réalisés avec des exposés, des vidéos et des exercices
- Les savoir-faire sont développés avec des simulations d'entretiens, de réunions et des études de cas
- Sont fournis : les outils qui aident à faire le lien entre les évaluations d'appels et la gestion des compétences
- Chaque participant repart avec un plan d'actions de montée en compétences à mettre en place avec son équipe
- Les contenus sont disponibles après la formation en format numérique

### POUR QUI ?

- Superviseurs et conseillers relation client

### PRÉ-REQUIS

- avoir évalué des contacts durant une période de 6 mois ou plus

### SESSIONS

- Faire un retour formalisé quel que soit le contexte : en face à face planifié, sur le terrain en urgence ...
- Les éléments favorisant l'expression du conseiller et sa mise en confiance
- Les techniques de gestion des entretiens (écoute active, reformulation, silence, questionnements...) pour être valeur d'exemple avec les conseillers
- La communication des résultats individuels et collectifs
  - Les éléments à communiquer en individuel, en collectif, les éléments à garder
  - Les outils de communication adaptés pour chaque élément : mail, réunion, face à face

## Paris

- 29-30 avr. 2024
- 15-16 mai 2024
- 12-13 juin 2024
- 11-12 sept. 2024
- 15-16 oct. 2024
- 21-22 nov. 2024
- 3-4 déc. 2024

## STAGE / FORMATION

Intitulé \_\_\_\_\_  
Code \_\_\_\_\_  
Date \_\_\_\_\_ Lieu \_\_\_\_\_  
Prix HT \_\_\_\_\_ + TVA (taux en vigueur de 20%) \_\_\_\_\_ Prix TTC \_\_\_\_\_  
Nombre de repas \_\_\_\_\_ Prix total des repas \_\_\_\_\_

## BULLETIN D'INSCRIPTION

## ENTREPRISE

Raison sociale \_\_\_\_\_  
N° SIRET \_\_\_\_\_ N° TVA \_\_\_\_\_ Effectif \_\_\_\_\_  
Adresse \_\_\_\_\_  
Tél. \_\_\_\_\_ Fax. \_\_\_\_\_

## Responsable Formation

M.  Mme   
Nom \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_  
Fonction \_\_\_\_\_ Tél.(ld) \_\_\_\_\_  
Email \_\_\_\_\_

## PARTICIPANTS

M.  Mme   
Nom \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_  
Fonction \_\_\_\_\_ Tél.(ld) \_\_\_\_\_  
Email \_\_\_\_\_

## FACTURATION / FINANCEMENT

Adresse de facturation (indispensable)  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il  
apparaître sur votre facture ?

Oui  Non

Si oui, numéro \_\_\_\_\_

Le financement de votre formation passera-t-il par un OPCA ?

Oui  Non

Numéro de prise en Charge \_\_\_\_\_

Adresse de votre OPCA \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## RÈGLEMENT

Ci-joint un chèque de \_\_\_\_\_ € TTC  
(à l'ordre de Tanit Formation)

Par virement à notre banque :

**CIC PARIS MOGADOR**

**FR76 3006 6107 4100 0200 8570 337**

**BIC : CMCIFRPP**

Nom \_\_\_\_\_  
Prénom \_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_

Signature et cachet de l'entreprise (obligatoire)

*Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à Tanit Formation au premier jour de la formation, Tanit Formation se réserve le droit de facturer la totalité des frais de formation au client.*