

## Programme de formation

---

# Evaluer et faire progresser un conseiller en relation client

Cette formation de deux jours a pour but de permettre aux managers d'une unité de conseillers en relation client à distance (sur tout canal oral ou écrit) d'évaluer la progression individuelle des conseillers qui composent leur équipe

Si votre objectif concerne le management d'une équipe, nous vous invitons à vous reporter au module les fondamentaux du management opérationnel.

**Durée :** 2 jours/ 14 heures (15' de pause par demi-journée. 1h de pause déjeuner entre le matin et l'après-midi)

### A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION

#### Profil du stagiaire

- Managers, formateurs, coordinateurs et responsables qualité, tout autre public susceptible de conduire une évaluation en relation client
- Cette formation se destine prioritairement aux managers débutant leur fonction, mais peut aussi convenir aux managers expérimentés si l'évaluation n'était pas dans leur champ de compétence

#### Prérequis

- Aucun

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Identifier la posture managériale qui correspond à la démarche d'évaluation
- ✓ Produire une évaluation d'un contact la plus objective possible
- ✓ Identifier et comprendre les composantes d'un référentiel d'évaluation
- ✓ Formuler des objectifs spécifiques qui permettent de baliser la progression du collaborateur
- ✓ Communiquer ces objectifs de façon bienveillante lors d'un débriefing

### PROGRESSION PEDAGOGIQUE

#### JOUR 1

##### 1. Ouverture de la formation – 30'

- 1.1. Prendre connaissance du profil des participants et de leur expérience
- 1.2. Identification des missions des stagiaires au sein de leur entreprise et mise en cohérence avec le programme des deux jours

##### 2. Pourquoi évaluer – 30'

- 2.1. Les parties prenantes de l'évaluation et leur intérêt à cette démarche
- 2.2. La démarche d'amélioration continue

### **3. Les bases de l'évaluation – 1h30**

- 3.1. Les différentes formes d'évaluation
- 3.2. Le processus de l'évaluation
- 3.3. Les différentes postures liées aux étapes de ce processus
- 3.4. Les outils de l'évaluation
- 3.5. Ce que l'on évalue
- 3.6. Bonnes pratiques

### **4. Premier contact avec l'évaluation – 45'**

- 4.1. Ecoute d'appels enregistrés et/ou lecture de conversations numériques (mails, chats ou messages issus de messageries instantanées).
- 4.2. Analyse des feedbacks des participants par le formateur au regard des bonnes pratiques présentées dans la séquence précédente

### **5. Découvrir le référentiel d'évaluation - 2h45**

- 5.1. Présentation et analyse du référentiel NF service EN 15838/ NF 345 (partie évaluation)
- 5.2. Présentation d'une grille d'évaluation opérationnelle standard, fondée sur le référentiel
- 5.3. Ecoute d'appels/lecture de conversation évaluation des contacts, appuyée sur le référentiel
- 5.4. Harmonisation des évaluations

### **6. Synthèse du jour 1**

- 6.1. Questions et réponses

## **JOUR 2**

### **7. Rappel des connaissances de la veille – 30'**

- 7.1. Bonnes pratiques

### **8. Etablir et formuler des objectifs à partir d'une évaluation – 1h15**

- 8.1. Objectifs SMART
- 8.2. Formulation d'objectifs sur la base des évaluations de l'après-midi du J1
- 8.3. Exercice

### **9. La méthode de débriefing – 1h30**

- 9.1. Préparer et conduire son entretien
- 9.2. Les différentes modalités de débriefing
- 9.3. Adopter la bonne modalité pour les objectifs définis
- 9.4. Simulation sur la base des évaluations du jour 1

### **10. Simulations – 2h30**

- 10.1. Ecoute d'appels enregistrés/lecture de conversations
- 10.2. Evaluation des contacts
- 10.3. Harmonisation des évaluations
- 10.4. Débriefing en simulation

### **11. Auto-évaluation par les stagiaires – 30'**

- 11.1. Plan d'action de progrès pour sa mission d'évaluation

### **12. Synthèse de la journée et clôture – 15'**

## **ORGANISATION**

### **Moyens pédagogiques et techniques**

- Formation en salle animée par un formateur
- Projection du support et de cas clients choisis sur vidéoprojecteur ou écran
- Exposé du formateur, questions-réponses, échanges
- Grille d'évaluation type déclinée par items sur la base du référentiel NF 345
- Référentiel NF 345
- Exercices individuels

- Jeux de rôle par binômes

**Dispositif de suivi et d'évaluation des résultats de la formation**

- Evaluation à chaud de la formation par les stagiaires
- Bilan oral avec le commanditaire de la formation après la formation